

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA OTVARANJE,
VOĐENJE I GAŠENJE RAČUNA
I PRUŽANJE PLATNIH USLUGA
STANOVNIŠTVU**

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 i drugih platnih računa i obavljanjem platnih transakcija i pružanjem platnih usluga po navedenim računima.

Klijentom segmenta Stanovništva smatra se fizičko lice koje ne obavlja delatnost i poljoprivrednik, kao nosilac ili član poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivredu i ruralni razvoj (u daljem tekstu: Korisnik platnih usluga).

Opšti uslovi zajedno sa:

- Zahtevom za otvaranje računa,
- Tarifom naknada za usluge po poslovima sa stanovništvom,
- Pojedinačnim ugovorom o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg računa, kao i drugih računa i drugih platnih usluga, nezavisno od naziva istih,
- Terminskim planom,
- Opštim uslovima poslovanja i ugovorom za pojedinačnu dodatnu uslugu uz platni račun,
- Pregled usluga i naknada povezanih sa računima, na obrascu propisanom od Narodne banke Srbije (u daljem tekstu: PUN),
- Odluka o visini kamatnih stopa,

čine Okvirni ugovor.

Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku i sva komunikacija i dodatna dokumentacija koja se razmenjuje između Korisnika platnih usluga i Banke, tokom ugovornog odnosa, vrši se na srpskom jeziku. Na izričit pisani zahtev Korisnika platnih usluga nerezidenta i/ili lica koja nisu državljani Republike Srbije, Okvirni ugovor može biti dvojezičan, na srpskom i na engleskom jeziku, s tim što će se verzija na srpskom jeziku smatrati merodavnom.

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

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 – Novi Beograd, Milutina Milankovića 9e, Republika Srbija
 - Telefon: +381 11 2041 800
 - 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** je fizičko lice (rezident ili nerezident) koje ne obavlja delatnost i poljoprivrednik, kao nosilac ili član poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivredu i ruralni razvoj, koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga (u daljem tekstu: Korisnik platnih usluga, u množini Korisnici platnih usluga);
- 3) **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 4) **Platna transakcija na daljinu** je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;
- 5) **Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više Korisnika platnih usluga;
- 6) **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;
- 7) **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;

- 8) **Iniciranje platne transakcije** označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;
- 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, latilac 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) **Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 12) **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- 13) **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
- 14) **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.);
- 15) **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;
- 16) **Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogućiti izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga.
- 17) **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;
- 18) **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;
- 19) **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;

- 20) **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 nedvosmislenu identifikaciju korisnika i/ili njegovog platnog računa;
- 21) **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;
- 22) **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;
- 23) **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;
- 24) **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;
- 25) **Terminski plan prijema i izvršenja platnih transakcija** označava poseban dokument Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija;
- 26) **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;
- 27) **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;
- 28) **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;

- 29) **Promena platnog računa** označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i Okvirnim ugovorom;
- 30) **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;
- 31) **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 platnih usluga uz tekući račun;
- 32) **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.
- 33) **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;
- 34) **Pružalac platnih usluga koji vodi račun** jeste pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun;
- 35) **Pružalac usluge iniciranja plaćanja** je pružalac platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti u vezi sa uslugom iniciranja plaćanja kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga;
- 36) **Pružalac usluge pružanja informacija o računu** je pružalac platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti u vezi sa uslugom pružanja informacije o računu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga;
- 37) **Autentifikacija** označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog

instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

- 38) **Personalizovani sigurnosni elementi** označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;
- 39) **Osetljivi podaci o plaćanju** označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju;
- 40) **Platni brend** je svaki materijalni ili digitalni naziv, izraz, oznaka, simbol ili njihova kombinacija kojima se označava kartični sistem plaćanja u okviru kojeg se izvršava platna transakcija na osnovu platne kartice;
- 41) **Nedozvoljeno prekoračenje** je iznos sredstava za koji je Banka u skladu sa ugovorom ili zakonom zadužila tekući račun Korisnika platnih usluga u svoju korist ili u korist trećih lica kada na tom računu nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje transakcije, uključujući sredstva po osnovu dozvoljenog prekoračenja.

II VRSTE PLATNIH USLUGA

Član 3.

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima obuhvataju:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 3) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, uključujući:
 - (1) transferom odobrenja,
 - (2) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
 - (1) transferom odobrenja,
 - (2) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 5) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja platnih transakcija;
- 6) usluge izvršavanja novčane doznake.

Transfer odobrenja je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija na teret svog platnog računa, uključujući i izdavanje trajnog naloga, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos platne transakcije.

Izvršavanje novčane doznake je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Izdavanje platnih instrumenata je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod tog pružaoca platnih usluga.

Prihvatanje platnih transakcija je platna usluga kod koje se na osnovu ugovora pružaoca platnih usluga s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.

III OTVARANJE, VOĐENJE I PROMENA RAČUNA

Otvaranje računa

Član 4.

Banka otvara račun na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju računa, u skladu sa odredbama tog ugovora i ovih Opštih uslova, odnosno odredaba Okvirnog ugovora. Banka je dužna da Korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi navedenog ugovora uključujući i Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom (PUN), na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Banka je dužna da Korisniku platnih usluga informacije iz prethodnog stava dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

Banka može Korisniku platnih usluga dostaviti informacije iz stava 1. ovog člana dostavljanjem nacрта Okvirnog ugovora koji sadrži informacije iz stava 1. ovog člana.

Ako je Okvirni ugovor na zahtev Korisnika platnih

usluga zaključen korišćenjem sredstava za komunikaciju na daljinu kojim se Banci, kao pružaocu platnih usluga, ne omogućava ispunjenje obaveze iz stava 2. ovog člana, Banka ispunjava tu obavezu odmah nakon zaključenja Okvirnog ugovora.

U svrhu otvaranja računa, Korisnik platnih usluga je dužan da Banci dostavi zahtev za otvaranje računa sa definisanim podacima 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.

U slučaju da se uz Ugovor istovremeno ugovara i pružanje dodatne usluge koja predstavlja finansijsku uslugu u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, na obaveze Banke u predugovornoj fazi primeniće se i odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

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 lica za raspolaganje sredstvima na računu tog lica.

Član 5.

Na osnovu podnetog zahteva, Banka otvara i vodi sledeće račune:

- 1) Tekući račun,
- 2) Platni račun sa osnovnim uslugama ili
- 3) 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 bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, o odbijanju i razlozima za odbijanje, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom, uz dostavljanje informacije o pravu na prigovor i pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa.

Vođenje računa

Član 6.

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 do iznosa propisanog zakonom koji uređuje osiguranje depozita, izuzev depozita za koje je zakonom propisano da ne predstavljaju osigurane depozite.

Član 7.

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.

Banka može Ugovorom regulisati nedozvoljeno prekoračenje, uključujući i visinu kamatne stope i vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret Korisnika platnih usluga, uz određenje da li su fiksne ili promenljive, a ako su promenljive – periode u kojima će se menjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova.

Član 8.

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 ovlastiti punomoćnika za raspolaganje sredstvima na njegovom računu na osnovu punomoćja koje će dati lično u Banci - na šalteru u prisustvu i punomoćnika. Korisnik platnih usluga može ovlastiti treće lice (punomoćnika) za raspolaganje sredstvima na njegovom računu i na osnovu punomoćja potpisanog i overenog od strane javnog beležnika, 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 proizvode 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 izmenjeno, a Korisnik platnih usluga o tome nije obavestio Banku istog dana kada je opozivanje, odnosno izmena punomoćja izvršena, ostaju validni za Banku, a Korisnik platnih usluga obavezan svim pravnim poslovima koji su zaključeni pošto je on povukao ili izmenio 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, gubitkom poslovne sposobnosti i u slučaju 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 da Banci odmah vrati karticu i druga sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže.

Promena platnog računa

Član 9.

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 naložima, 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:

- 1) Dostaviti Korisniku platnih usluga primerak ili kopiju kao dokaz prijema

Ovlašćenja;

- 2) Bez odlaganja započeti preduzimanje radnji koje se odnose na promenu platnog računa, a u skladu sa datim Ovlašćenjem;
- 3) Postupiti po zahtevu dostavljenom od strane novog pružaoca platne usluge u roku od pet poslovnih dana od dana prijema predmetnog zahteva;
- 4) 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:

- 1) Dostaviti Korisniku platnih usluga primerak ili kopiju kao dokaz prijema Ovlašćenja;
- 2) Bez odlaganja započeti preduzimanje radnji koje se odnose na promenu platnog računa, a u skladu sa datim Ovlašćenjem;
- 3) Bez odlaganja obavestiti donosioca Ovlašćenja za promenu računa o mogućnosti realizacije usluga navedenih u predmetnom dokumentu;
- 4) 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 usled nepostupanja Banke u skladu sa odredbom ovog člana, osim u slučaju više sile nastale tokom procesa promene platnog računa, koja je sprečila Banku da izvrši obaveze propisane ovim članom i zakonom.

IV DODATNE USLUGE VEZANE UZ RAČUN

Član 10.

Korisnik platnih usluga 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) Trajni nalog;
- 3) Platne kartice;
- 4) Prekoračenje po platnom računu;
- 5) 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 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.

V IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Preduslovi za izvršenje platnog naloga

Član 11.

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

- 1) Ako je dostavljen u papirnoj formi ili elektronskoj formi – izuzetno nekom drugom trajnom mediju koji Banka prethodno odobri;
- 2) Samo ako je ispravno popunjen - što podrazumeva čitljiv i potpun opis 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 12.

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, odnosno Okvirnog ugovora, što uključuje i obavezu davanja svih, od strane Narodne banke Srbije, traženih podataka.

Platni nalog mora biti potpun, nalozi i svi podaci u nalogu vidljivi i nedvosmisleni kako se traži ovim Opštim uslovima. 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 13.

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.

Smatra se da je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija potpisom odgovarajućih naloga i predajom potpisanih naloga Banci, a čijim potpisom potvrđuje da su podaci tačni.

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala primanja naloga. Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije:

- 1) U filijalama/ekspoziturama Banke – potpisom odgovarajućeg naloga, odnosno za Korisnike platnih usluga koji vrše uplatu/isplatu sa sopstvenog računa, potpisom obrasca sistemski generisanog od strane Banke,
- 2) elektronskim putem – korišćenjem tokena u okviru aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva na način definisan posebnim uslovima za ove usluge,
- 3) karticom prislanjanjem kartice na terminal, ili se nakon očitavanja podataka sa kartice saglasnost može dati unošenjem PIN-a ili potpisivanjem slipa sa terminala. Kod plaćanja putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje, unosom podataka sa kartice, kao i ostalim načinima identifikacija u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala.

Sve platne transakcije izvršene od strane Banke na osnovu date saglasnosti na napred navedeni način smatraće se realizovanim na osnovu saglasnosti Korisnika.

Korisnik platnih usluga može dati saglasnost za izvršenje platne transakcije i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

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

Prijem platnog naloga

Član 14.

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. Krajnje vreme za primanje naloga za plaćanje na pojedinom kanalu Banke definisano je Terminskim planom koji je sastavni deo Okvirnog ugovora.

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.

Platiočev račun ne može se zadužiti pre prijema platnog naloga.

Odbijanje izvršenja platnog naloga

Član 15.

Banka ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni Okvirnim ugovorom, osim ako je drukčije utvrđeno propisom ili kada kod Banke postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata.

Banka, kao pružalac platnih usluga koji vodi račun ne može odbiti izvršenje platnog naloga, uključujući i platni nalog dat preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni Okvirnim ugovorom, osim u slučajevima iz stava 1. ovog člana.

Banka obaveštava Korisnika platnih usluga o odbijanju izvršenja platnog naloga ili iniciranja platne transakcije i, ako je moguće, o razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

Banka je dužna je da obaveštenje iz stava 3. ovog člana pruži na način utvrđen Okvirnim ugovorom, i to bez odlaganja, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije za platiočevog pružaoca platnih usluga.

Okvirnim ugovorom može se utvrditi da pružalac platnih usluga naplaćuje razumnu naknadu korisniku platnih usluga za obaveštenje o odbijanju izvršenja platnog naloga - ako je odbijanje zasnovano na objektivnim razlozima.

Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga u skladu sa ovim članom - smatra se da platni nalog nije ni primljen.

Opoziv platnog naloga

Član 16.

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 17.

Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon što je isti prosleđen u međubankarske platne tokove, odnosno SWIFT mrežu ili je realizovan u internom platnom prometu. Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, osim u slučajevima utvrđenim ovim članom, u skladu sa zakonom kojim se regulišu platne usluge.

Kada je platnu transakciju inicirao pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - platilac ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, 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, Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga.

Po isteku rokova iz ovog člana, a pre konačne realizacije platnog naloga, Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog samo na osnovu dogovora sa Bankom, kao svojim pružaocem platnih usluga na osnovu pisanog zahteva ili pružaocem platnih usluga koji učestvuje u izvršenju platne transakcije.

Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Korisnik platnih usluga preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku rokova iz 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, u skladu sa važećom tarifom.

Valuta platne transakcije i informacije u vezi s promenom valute plaćanja**Član 18.**

Platna transakcija izvršava se u valuti o kojoj se dogovore Korisnik platnih usluga i Banka, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

Ako primalac plaćanja pre iniciranja platne transakcije nudi platiocu uslugu promene valute plaćanja dužan je da platioca upozna sa informacijama o kursu zamene valute koji bi se koristio za ovu promenu i o naknadama koje bi se od njega naplatile u vezi s tom promenom.

Promena valute iz stava 2. ovog člana ne može se izvršiti bez saglasnosti platioca.

Rok za izvršenje platne transakcije za Banku**Član 19.**

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog, pod uslovom da je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca, sve u skladu sa Terminskim planom.

Kod platnih transakcija koje nisu obuhvaćene stavom 1. ovog člana primenjuju se rokovi za izvršenje platne transakcije utvrđeni zakonom, odnosno drugim propisima.

Dostavljanje platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja**Član 20.**

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

Izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja**Član 21.**

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

Odredbe stava 1. i stava 2. ovog člana primenjuju se i kada je Banka istovremeno pružalac platnih usluga primaoca plaćanja i platioca.

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 22.

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

Banka, kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, dužna je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi sa izvršenjem platne transakcije najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu tog pružaoca.

Datum valute i raspolaganje novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun

Član 23.

U slučaju domaće platne transakcije, ako Korisnik platnih usluga na platni račun kod Banke, kao pružaoca platnih usluga koji vodi taj račun, uplati gotov novac u valuti tog platnog računa – Banka je dužna da obezbedi da datum valute odobrenja tog platnog računa bude datum kada je primila gotov novac.

Banka, kao pružalac platnih usluga, dužna je da obezbedi da primalac plaćanja može raspolagati novčanim sredstvima odmah po prijemu gotovog novca, u skladu sa ograničenjima iz člana 21. stav 4. ovih Opštih uslova.

Pravila o pristupu platnom računu u slučaju usluge iniciranja plaćanja

Član 24.

Ako je platilac dao izričitu saglasnost za izvršenje platne transakcije, kako bi se omogućila primena njegovog prava da koristi uslugu iniciranja plaćanja, Banka, kao pružalac platnih usluga koji

vodi račun, dužna je da obezbedi sledeće:

- 1) Da s pružaocem usluge iniciranja plaćanja uspostavi komunikaciju i razmenjuje podatke i poruke na bezbedan način u skladu s propisima Narodne banke Srbije o tehničkim standardima za autentifikaciju i komunikaciju;
- 2) Da odmah nakon prijema platnog naloga od pružaoca usluge iniciranja plaćanja - tom pružaocu dostavi ili učini dostupnim sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve dostupne informacije u vezi sa izvršenjem platne transakcije;
- 3) Da platne naloge primljene preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja ni na koji način ne diskriminiše u odnosu na platne naloge koje je izdao direktno platilac, i to posebno u pogledu vremenskog rasporeda i brzine postupanja, prioriteta ili naknada, osim iz objektivnih razloga.

Pravila za pristup i upotrebu informacija o platnom računu kod usluge pružanja informacija o računu

Član 25.

Ako je Korisnik platnih usluga dao izričitu saglasnost za pružanje usluge pružanja informacija o računu, kako bi se omogućila primena njegovog prava da koristi tu uslugu, Banka kao pružalac platnih usluga koji vodi račun, dužna je da obezbedi sledeće:

- 1) Da sa pružaocem usluge pružanja informacija o računu uspostavi komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke na bezbedan način u skladu s propisom Narodne banke Srbije o tehničkim standardima za autentifikaciju i komunikaciju;
- 2) Da ne diskriminiše zahteve za davanje podataka koje primi od pružaoca usluge pružanja informacija o računu, osim iz objektivnih razloga.

Ograničen pristup pružalaca platnih usluga platnim računima

Član 26.

Banka, kao pružalac platnih usluga koji vodi račun, može pružaocu usluge pružanja informacija o računu ili pružaocu usluge iniciranja plaćanja odbiti pristup platnom računu ako postoje opravdani i dokazima potkrepljeni razlozi u pogledu neodobrenog ili prevarnog pristupa platnom računu, odnosno neodobrenog ili prevarnog iniciranja platne transakcije tih pružalaca platnih usluga.

Banka, kao pružalac platnih usluga koji vodi račun, dužna je da u slučaju iz stava 1. ovog člana na način utvrđen Okvirnim ugovorom obavesti Korisnika platnih usluga da je pristup platnom računu odbijen i da navede razloge tog odbijanja. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre odbijanja pristupa platnom računu, Banka je dužna da to učini odmah nakon odbijanja pristupa platnom računu.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, Banka neće obavestiti platioca u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje objektivno opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti pristup platnom računu kada prestanu da postoje razlozi za odbijanje tog pristupa.

Upotreba platnih instrumenata

Obaveza Korisnika platnih usluga u vezi s platnim instrumentom i personalizovanim sigurnosnim elementima

Član 27.

Korisnik platnih usluga dužan je da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta i koji su objektivni, nediskriminatorni i proporcionalni.

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

Korisnik platnih usluga dužan je da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku ili lice koje je ovaj pružalac odredio, u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

Obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga u vezi s platnim instrumentom

Član 28.

Banka, kao pružalac platnih usluga koji izdaje platni instrument, dužna je da obezbedi da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku platnih usluga kome je taj instrument izdat, da Korisnik platnih usluga u svakom trenutku može na odgovarajući način i bez naknade obavestiti o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, da spreči svako dalje korišćenje takvog platnog instrumenta i da preduzima druge mere, u svemu u skladu sa opštim uslovima Banke kojima su regulisani izdavanje i korišćenje platnih kartica, a koji su deo Okvirnog ugovora.

Ograničenje korišćenja platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta)

Član 29.

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 kao posledice prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik platnih usluga neće moći da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita Korisniku platnih usluga, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa.

Ako je Korisnik platnih usluga potrošač, blokada platnog instrumenta obavezno se ugovara ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta ili ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledice prevare.

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 30.

Banka je dužna da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Korisnik platnih usluga inicira na osnovu Okvirnog ugovora, dostavi Korisniku platnih usluga, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje te naknade - i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbiru naknadu.

Banka je dužna da informacije o izvršenim platnim transakcijama dostavlja Korisniku platnih usluga jednom mesečno (izvod prometa po računu), na način koji Korisniku platnih usluga omogućava da

te informacije sačuva i reproducuje u nepromenjenom obliku.

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

- 1) Elektronskim putem na mejl adresu,
- 2) Putem usluga elektronskog i mobilnog bankarstva;
- 3) SMS porukom;
- 4) Putem mobilnih aplikacija kao što su Viber, WhatsApp, Messenger, Telegram i dr;
- 5) Na poslednju poznatu adresu prebivališta/ boravišta, koju je Korisnik platnih usluga dostavio Banci;

Banka je dužna da platiocu - potrošaču na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu s tim zahtevom dostavlja informacije iz stava 2. ovog člana o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

Svako dodatno obaveštavanje ili češće nego što je utvrđeno ovim članom, 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 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 platnih usluga izjasnio da želi da prima obaveštenja.

Platne transakcije kod kojih iznos transakcije nije unapred poznat

Član 31.

Ako je platna transakcija na osnovu platne kartice inicirana od strane primaoca plaćanja ili preko primaoca plaćanja, a tačan iznos transakcije nije poznat u trenutku kada platilac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije – Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, ne može rezervisati sredstva na platiočevom platnom računu ako

platilac nije dao saglasnost za tačno određen iznos novčanih sredstava koji se može rezervisati.

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, dužna je da oslobodi rezervaciju novčanih sredstava na platiočevom platnom računu bez odlaganja nakon prijema informacije o tačnom iznosu platne transakcije, a najkasnije odmah nakon prijema platnog naloga.

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

Odgovornost platiočevog pružaoca platnih usluga i pružaoca usluge iniciranja plaćanja za neodobrenu platnu transakciju

Član 32.

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, odgovorna je za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca data u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).

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

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

Banka, kao pružalac platnih usluga iz stava 2. ovog člana, dužna je i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Odredbe ovog člana primenjuju se na Banku, kao pružaoca platnih usluga koji vodi račun i u slučaju kada je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Odgovornost platioca za neodobrenu platnu transakciju

Član 33.

Izuzetno od člana 32. ovih Opštih uslova, platilac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

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

Izuzetno od stava 1. ovog člana, platilac snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili neispunjenja njegove obaveze u vezi sa platnim instrumentom i personalizovanim sigurnosnim elementima usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Platilac neće snositi gubitke iz ovog člana u sledećim slučajevima:

- 1) Ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta platilac nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;
- 2) Ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta Banke ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;
- 3) Ako Banka nije u svakom trenutku obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca;
- 4) Ako Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga ne zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Platilac neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je u skladu s odredbama Okvirnog ugovora obavestio Banku, kao izdavaoca platnog instrumenta da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao platilac

Član 34.(*)

Ako je platnu transakciju neposredno inicirao platilac, platiočev pružalac platnih usluga odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do

pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u skladu sa ugovorenim rokom za izvršenje platnih transakcija.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa 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, osim ako je Korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platnu transakciju inicirao platilac preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, platiočevim pružaocem platnih usluga u smislu odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao platilac smatra se pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

Član 35.(*)

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga u skladu sa članom 20. ovih Opštih uslova.

Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz stava 1. ovog člana, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako je platni nalog dostavljen pružaocu platnih usluga platioca nakon isteka roka iz člana 20. ovih Opštih uslova, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u roku iz tog člana.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije u skladu sa odredbama čl. 21. i 22. ovih Opštih uslova.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa st. 1. do 4. ovog člana - platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na postupanje platiočevog pružaoca platnih usluga odgovornog u skladu sa stavom 5. ovog člana primenjuju se odredbe člana 34 stav 2. ovih Opštih uslova.

Platiočev pružalac platnih usluga nije odgovoran u skladu sa odredbom iz stava 5. ovog člana ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno.

Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa ovim članom dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

Član 36.

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 određenje primaoca 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 slučaju iz stava 2. ovog člana, na zahtev Korisnika platnih usluga, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku platnih usluga 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 joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, će na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja), uključujući tu i informacije koje je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan da pruži platiočevom pružaocu platnih usluga u skladu sa ovim stavom.

Banka može Korisniku platnih usluga naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje radnji iz stava 3. ovog člana u skladu sa važećom tarifom.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz stava 2. ovog člana, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku platnih usluga.

Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

Član 37. (*)

Ako od platiočevog pružaoca platnih usluga primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe – Banka, kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, dužna je da, bez obzira na ispunjenost uslova za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja, ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

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

1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov

pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

2) omogućiti primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

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

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, kao platiočevog pružaoca platnih usluga, koja je ovu grešku učinila, dužan je da Banci takva sredstva bez odlaganja vrati;

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, u roku za izvršenje platnih transakcija, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako je Banka prenela sredstva nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, može, u roku za izvršenje platnih transakcija, 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 platiočevom pružaocu platnih usluga.

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

Član 38.

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog 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.

Banka za postupanje u skladu sa stavom 1. ovog člana ne može od platioca da naplati naknadu.

Odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije

Član 39.

Odredbe čl. 32, 34. i 35. ovih Opštih uslova ne isključuju pravo Korisnika platnih usluga da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Član 40.(*)

Ako Korisnik platnih usluga obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, Banka je dužna da obezbedi povraćaj iznosa neodobrene/neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku platnih usluga nisu obezbeđene informacije o platnoj transakciji u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, Banka, kao pružalac platnih usluga odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužna je da ovom Korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa iz stava 1. ovog člana i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je Korisnik platnih usluga obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj

platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Član 41.

Banka nije u obavezi da izvrši povraćaj iznosa neodobrene, 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 ispuní 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.

Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

Član 42.

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.

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

Član 43.(*)

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, dužna je da platiocu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

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, kao platiočev pružalac platnih usluga, može zahtevati da platilac obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz stava 1. ovog člana. Platilac se ne može pozivati na uslov iz stava 1. tačka 2) ovog člana ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Platilac može podneti zahtev iz stava 1. ovog člana u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva iz stava 1. ovog člana - u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva. Datum valute odobrenja platiočevog platnog računa može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava.

Ako odbije zahtev iz stava 1. ovog člana, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje platioca obavesti 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 ovog zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Zaduženje platnog računa bez platnog naloga

Član 44.

Banka će zadužiti platni račun Korisnika platnih usluga bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- (1) U postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim Korisnikom platnih usluga, u skladu sa zakonom;
- (2) Radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama ovog zakona, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Korisniku platnih usluga ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Korisniku platnih usluga, ako je takav način naplate ugovoren;
- (3) u drugim slučajevima propisanim zakonom.

Izvršena platna transakcija iz stava 1. ovog člana ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Izvršenje platnih naloga po deviznom tekućem računu

Član 45.

Korisnik platnih usluga je u obavezi da za sve platne naloge u dinarima i devizama za koje je važećom regulativom predviđena obaveza dostavljanja dokumentacije, pored platnog naloga, dostavi i dokument kojim dokazuje osnov i obavezu za plaćanje. Ukoliko Korisnik platnih usluga ne dostavi dokument kojim dokazuje osnov i obavezu za plaćanje u slučajevima gde je takva dokumentacija obavezna, Banka će takav platni nalog odbiti.

Banka će Korisnika platnih usluga istog dana, a najkasnije narednog poslovnog dana, obavestiti o naplati u devizama ili dinarima, koju je pružalac platnih usluga platioca iz inostranstva, odnosno sa područja AP Kosova i Metohije, odobrio na račun Banke, a koji je upućen na devizni tekući račun Korisnika platnih usluga. Korisnik platnih usluga je u obavezi da istog ili prvog narednog radnog dana od dana prijema obaveštenja Banci dostavi podatke neophodne za odobrenje svog tekućeg računa, kao i dokument po kome se vrši naplata, ukoliko je propisano obavezno dostavljanje tog dokumenta, nakon čega će Banka odobriti račun Korisnika platnih usluga za iznos naplaćenih novčanih sredstava.

Za prilive u valuti EUR pristigle preko SEPA platnog sistema, Banka sredstva bez odlaganja odobrava na račun korisnika naplate ako su sredstva za izvršenje naplate odobrena na njenom računu, odnosno ako je primila informacije neophodne za odobrenje računa korisnika naplate, i omogućava korisniku platnih usluga raspolaganje tim sredstvima odmah nakon njihovog odobravanja na njegovom računu.

Korisnik platnih usluga je dužan da po dobijanju obaveštenja Banke da su sredstva odobrena na njegovom računu – istog ili narednog radnog dana, Banci dostavi podatak o osnovu naplate, kao i dokument po kome se vrši naplata, ukoliko je propisano obavezno dostavljanje tog dokumenta.

Kod svih naplata kod kojih je nalogodavac naplate fizičko lice – nerezident, kao i kod naplata u korist nerezidenta fizičkog lica, Banka može utvrditi i evidentirati podatak o osnovu naplate na osnovu podataka sadržanih u platnoj transakciji, bez potrebe dodatnog izjašnjavanja korisnika naplate, u skladu sa važećom regulativom.

V NAKNADE, KAMATNE STOPE I KURS ZAMENE VALUTA

Član 46.

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 prekoračenja sredstava po platnom računu, visina kamate, metod obračuna i plaćanja kamate se definiše ugovorom o dozvoljenom prekoračenju po platnom računu, odnosno ugovorom o otvaranju i vođenju računa.

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 47.

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.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih

usluga u korist Korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja Korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba Okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, Korisnik platnih usluga može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, 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 na lako uočljiv način istovremeno sa dostavljanjem tog predloga.

U slučaju iz stava 5. ovog člana, Banka je dužna da Korisnika platnih usluga, istovremeno s dostavljanjem predloga iz tog stava, obavesti o njegovom pravu da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna odredaba Okvirnog ugovora, raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

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.

Pružalac platnih usluga dužan je da Korisniku platnih usluga predlog iz stava 1. ovog člana dostavi u pismenoj formi.

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.

Član 48.

Ako Banka namerava da izmeni neku odredbu ugovora o otvaranju i vođenju računa, koja se odnosi na nedozvoljeno prekoračenje, ili ugovora o dozvoljenom prekoračenju, osim u slučaju promenljive kamatne stope u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, dužna je da Korisniku platnih usluga dostavi predlog tih izmena u pisanoj formi, najmanje mesec dana pre početka, odnosno planiranog početka njihove primene.

Predlog iz stava 1. ovog člana sadrži:

- 1) jasan i precizan opis predloženih izmena, sa odgovarajućim pojašnjenjem o položaju Korisnika platnih usluga u odnosu na položaj pre tih izmena;
- 2) napomenu da je za predložene izmene potreban pristanak Korisnika platnih usluga u slučaju izmene obaveznih elemenata ugovora, uz preciziranje načina i roka za davanje takve saglasnosti;
- 3) pojašnjenje izmena koje se primenjuju po sili zakona, drugog propisa ili na osnovu ugovora, ako je primenljivo;
- 4) opis posledica koje mogu nastupiti ako Korisnik platnih usluga ne pristane na te izmene, odnosno ako zahteva raskid ugovora, uključujući i navođenje troškova koji padaju na teret Korisnika platnih usluga u slučaju tog raskida;
- 5) datum od kada se primenjuju ove izmene.

Član 49.

Ako Banka namerava da izmeni neki od obaveznih elemenata ugovora o otvaranju i vođenju računa, koja se odnosi na nedozvoljeno prekoračenje, ili ugovora o dozvoljenom prekoračenju, dužna je da sa Korisnikom platnih usluga zaključi aneks ugovora u formi propisanoj za taj ugovor. Ako Korisnik platnih usluga nije saglasan sa ovom izmenom, Banka ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visine naknada i drugih troškova menjaju u korist Korisnika platnih usluga ili ako se Korisniku platnih usluga daju određena prava da koristi dodatne ili sporedne usluge bez uvođenja novih ili povećanja postojećih kamata, naknada i drugih troškova - te izmene mogu se primenjivati bez primene stava 1. ovog člana i člana 48. Ovih Opštih uslova.

Ako je u korist Korisnika platnih usluga promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, Banka

obaveštava o tome Korisnika platnih usluga u pisanoj formi i to pre početka primene tih izmena, ako propisom nije drukčije određeno.

Odredbe ovog člana ne primenjuju se u slučaju promene visine promenljive kamatne stope usled promene promenljivog elementa te stope.

VII TRAJANJE I PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA

Član 50.

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.

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.

Član 51.

Korisnik platnih usluga može u bilo kom trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu 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.

Član 52.

Banka može raskinuti ugovor koji je zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca. Obaveštenje o raskidu ugovora Banka je u obavezi da dostavi Korisniku platnih usluga na jasan i razumljiv način u pismenoj formi, na poslednju u Banci evidentiranu adresu Korisnika platnih usluga. Otkazni rok počinje teći 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.

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka može raskinuti Okvirni ugovor i/ili pojedinačni ugovor o otvaranju i vođenju računa, kao i 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 duži od 365 dana.

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka može raskinuti ugovor, bez otkaznog roka, 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.

Član 53.

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je

ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) Korisnik platnih usluga - potrošač 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 -- potrošač je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) Korisnik platnih usluga -potrošač je naknadno otvorio drugi platni račun sa osnovnim uslugama koji mu omogućava da koristi predmetne usluge;
- 5) Korisnik platnih usluga - potrošač 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 - potrošača, 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 - potrošača na prigovor i pritužbu i mogućnost vanskudskog 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) stava 1. ovog člana, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

VIII GAŠENJE RAČUNA

Član 54.

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 načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika platnih usluga i Banke

Član 55.

Komunikacija između Korisnika platnih usluga i Banke može da se vrši usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, putem internet prezentacije, telefonskim kontaktom, preko Kontakt centra, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja, uključujući i oglašavanje putem sredstava javnog informisanja), na način bliže utvrđen Okvirnim ugovorom Korisnika platnih usluga i Banke.

Svaka pisana korespondencija između Korisnika platnih usluga i Banke izvršena lično u poslovnim prostorijama Banke, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je kopija dokumenta Korisnika platnih usluga overena pečatom Banke o prispeću, ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane filijale/ekspoziture.

Dostavljanje dokumenata trećoj strani će biti izvršeno isključivo na osnovu adekvatnog ovlašćenja za prijem odnosnih dokumenata.

Banka može da vrši dostavu Korisniku platnih usluga i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju usluga dostave, sa ugovorenim obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka koji se odnose na ličnost Korisnika platnih usluga. Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Korisniku platnih usluga, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

Sva pisana komunikacija od strane Banke prema Korisniku platnih usluga je pravno valjana i obavezujuća za Banku i u slučaju kada na samom pisanom dokumentu ne postoji potpis i pečat Banke, odnosno ukoliko je sačinjen na memorandumu Banke, ili ako sadrži zvanični logo Banke.

Banka sa Korisnikom platnih usluga može pisanim putem komunicirati elektronskom poštom, elektronskim/mobilnim bankarstvom, slanjem obaveštenja SMS-om, ukoliko Banka poseduje navedene kontakt podatke, kao i na poslednju poznatu adresu prebivališta / boravišta koju je Korisnik platnih usluga dostavio Banci, korišćenjem poslednje poznate adrese prebivališta/boravišta, mejl adrese odnosno broja telefona.

Smatraće se da je obaveštenje iz prethodnog stava ovog člana dostavljeno od strane Banke i to:

- 1) ako je poslato putem elektronskom pošte – na dan kada je elektronska poruka poslata, što se dokazuje poslatom elektronskom porukom koja sadrži podatke o datumu i vremenu slanja kao i o primaocu,
- 2) ako je poslato putem elektronskog/mobilnog bankarstva – dostavom obaveštenja na registrovani nalog Korisnika platnih usluga u aplikaciji elektronskog/mobilnog bankarstva,
- 3) ako je poslato putem SMS poruke – na dan kada je SMS poslat Korisniku platnih usluga što se dokazuje potvrdom o slanju poruke,
- 4) ako je poslata poštom – predajom pošiljke Pošti.

Ukoliko Korisnik platnih usluga komunicira sa Bankom elektronskim putem, dužan je da obezbedi mejl adresu kao i da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje elektronske pošte koji podrazumevaju mogućnost pristupa i reprodukovanja svih obaveštenja dostavljenih od strane Banke na ovaj način.

Ukoliko Korisnik platnih usluga komunicira sa Bankom putem elektronskog/mobilnog bankarstva dužan je da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje konkretne aplikacije, a to su: posedovanje računara/mobilnog telefona, adekvatan operativni sistem, hardversku osnovu koja podržava konkretnu aplikaciju, internet pretraživač, s tim da su uslovi korišćenja detaljno regulisani Opštim uslovima koji regulišu korišćenje usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica.

Ukoliko Korisnik platnih usluga Banci dostavlja dokumentaciju na stranom jeziku, dužan je da obezbedi i dostavi Banci overeni prevod navedenih dokumenata od strane ovlašćenog sudskog tumača za određeni jezik. Ukoliko Korisnik platnih usluga ne obezbedi navedeno, Banka može prema vlastitom izboru: 1) da ne izvrši svoju obavezu prema Korisniku platnih usluga; 2) da pozove Korisnika platnih usluga da u određenom primerenom roku dostavi dokument u overenom prevodu na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača.

Korisnik platnih usluga ima pravo da, tokom trajanja Okvirnog ugovora, zahteva 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.

Tokom trajanja ugovornog odnosa, Korisnik platnih usluga je dužan da Banku bez odlaganja obavesti pisanim putem o promeni svojih ličnih podataka, podataka punomoćnika, odnosno ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima na računu, kao i ostalih podataka koji se odnose na komunikaciju Korisnika platnih usluga i Banke. Kontakt podatke koji se odnose na broj mobilnog telefona i elektronsku poštu, a koje je Korisnik platnih usluga registrovao kod Banke, Korisnik platnih usluga može izmeniti i putem aplikacije mobilnog bankarstva.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika platnih usluga ili treća lica, zbog toga što Korisnik platnih usluga nije primio obaveštenje Banke ili dopis upućen na poslednju adresu/mejl adresu.

Oglašavanje i pružanje informacija

Član 56.

Banka je u obavezi da platne usluge oglašava na jasan i lako razumljiv način, a oglašavanje ne može da sadrži netačne informacije, niti informacije koje kod Korisnika platnih usluga mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja tih usluga.

Banka je dužna da informacije i obaveštenja korisniku platnih usluga pruži na jasan i lako razumljiv način.

Ako je utvrđena obaveza Banke da Korisniku platnih usluga pruži određene informacije njihovim dostavljanjem, Banka je dužna da ih dostavi na način koji ne zahteva dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga, a koji su utvrđeni ovim Opštim uslovima.

Ukoliko je obaveza Banke da korisniku platnih usluga pruži određene informacije tako da mu ih učini dostupnim, Banka će to učiniti na način koji može zahtevati dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga, a što podrazumeva dostupnost u filijalama/ekspoziturama Banke odnosno na internet prezentaciji Banke.

Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga

Član 57.

Pravo na prigovor

Ukoliko Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Okvirnog ugovora, Opštih uslova poslovanja Banke, kao i dobrih poslovnih običaja, ima pravo na prigovor Banci, u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava. U svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka tri godine od dana kada je učinjena povreda prava Korisnika platnih usluga. Korisnikom platnih usluga iz ovog stava smatra se i davalac sredstva obezbeđenja.

Banka je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan, razumljiv i potpun 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, kao i da ga upozna sa načinom na koji može da podnese tu pritužbu.

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

platnih usluga, na njenoj zvaničnoj internet stranici, kao i u okviru elektronskih usluga obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik platnih usluga ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Ako je platna usluga ugovorena na daljinu, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga omogući da na isti način, istim sredstvom komunikacije na daljinu, odnosno u istoj pisanoj formi podnese prigovor.

Pravo na pritužbu

Ako je Korisnik platnih usluga nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Korisnik platnih usluga može pre pokretanja sudskog postupka, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi.

Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili proteka roka za odgovor na prigovor iz ovog člana.

Pritužbu u pisanoj formi, Korisnik platnih usluga može dostaviti na adresu: Narodna Banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12/Nemanjina 17, Beograd, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Postupak posredovanja

Ako je Korisnik platnih usluga nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika platnih usluga i Banke može se rešiti i u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije.

Na postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije koji je propisan ovim članom ne primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

Postupak posredovanja je poverljiv i besplatan za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja sprovodi se u prostorijama Narodne banke Srbije ili na daljinu korišćenjem sredstava elektronske komunikacije.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana, nakon čega se zaključuje sporazum o pristupanju posredovanju.

Predlog za posredovanje obavežno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pisanoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije i ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik platnih usluga više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije 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.

Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama

Član 58.

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. 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. 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 59.

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 60.

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 61.

Za sve što nije ugovoreno Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe zakona koji uređuju oblast platnih usluga, zaštitu korisnika finansijskih usluga, obligacione odnose i drugih relevantnih zakona i propisa Republike Srbije.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ne primenjuju se članovi označeni (*) – članovi 34, 35, 37, 40 i 43 ovih Opštih uslova - već se primenjuju pravila relevantnih međunarodnih platnih sistema i važeće međubankarske procedure.

Banka bez odlaganja, po saznanju o predmetnoj transakciji iz nekog od označenih članova, pokreće reklamacioni postupak prema drugoj banci učesnici u transakciji.

Tok i rok rešavanja reklamacije zavise od postupanja druge banke i pravila primenljivog međunarodnog platnog sistema, o čemu će korisnik platnih usluga biti blagovremeno

obaveštavan.

Član 62.

Ovi Opšti uslovi poslovanja će biti istaknuti u poslovnim prostorijama Banke, kao i na internet stranici Banke www.halkbank.rs, a primenjuju se počev od 04.05.2026. godine.

Početak primene ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja za otvaranje, vođenje i gašenje računa i pružanje platnih usluga stanovništvu br. 14184/2025-1 od 28.04.2025. godine.

Broj: 2799/1/2026

Datum: 30.01.2026. godine

HALKBANK a.d. Beograd
UPRAVNI ODBOR