

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5) Zakona o bankama i člana 15. stav 1. tačka 5) Statuta OTP banka Srbija AD Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b, Upravni odbor Banke je na sednici od 13. juna 2019. godine i od 20.09.2019. godine, usvojio je:

## OPŠTE USLOVE PRIHVATANJA PLATNIH INSTRUMENTATA KOD

### OTP banka Srbija AD Beograd NA PRODAJNIM MESTIMA TRGOVCA (prečišćena verzija)

#### I Uvodne odredbe

OTP banka Srbija AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) ovim Opštim uslovima prihvatanja platnih instrumenata kod OTP banka Srbija AD Beograd na prodajnim mestima trgovca (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Trgovca u pogledu prihvatanja platnih instrumenata na prodajnim mestima Trgovca putem servisa Banke, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke i Trgovca sa aspekta propisa koji uređuju ovu oblast poslovanja.

Ovi Opšti uslovi zajedno sa:

- Opštim uslovima pružanja platnih usluga OTP banka Srbija AD Beograd koji se primenjuju u odnosima sa pravnim licima i preduzetnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi za pružanja platnih usluga),
- Tarifom naknada i troškova Sektora poslova sa privredom i Tarifom naknada i troškova Sektora poslova sa stanovništvom Odeljenje za male privredne subjekte i preduzetnike (u daljem tekstu: Tarifa naknada),
- Terminskim planom (vreme prijema i izvršenja platnih naloga) (u daljem tekstu: Terminski plan),
- pojedinačnim ugovorom o prihvatanju platnih kartica na prodajnom mestu trgovca (u daljem tekstu: pojedinačni ugovor),

čine Okvirni ugovor o platnim uslugama u smislu Zakona o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija AD Beograd

Sedište: Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b

Poreski identifikacioni broj (PIB): 100000303

Matični broj (MB): 07552335

Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-000000027501-22

Internet stranica Banke: [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs)

Adresa elektronske pošte:

Za Korisnike pravna lica: [privreda@otpsrbija.rs](mailto:privreda@otpsrbija.rs);

Za Korisnike preduzetnike: [stanovnistvo@otpsrbija.rs](mailto:stanovnistvo@otpsrbija.rs) i

Zajednička e-mail adresa: [reklamacije@otpsrbija.rs](mailto:reklamacije@otpsrbija.rs)

Info telefon: +381 11 30 11 555

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. Br.293 dana 14.12.1990. godine. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12. u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

#### II Značenje pojedinih pojmova

1. **Prihvatilac** označava pružaoca platnih usluga sa sedištem u Republici Srbiji, koji se, u skladu sa ugovorom zaključenim s Trgovcem, obavezao da pruža platne usluge prihvatanja platnih transakcija na osnovu platnih instrumenata i izvršavanja tih platnih transakcija radi prenosa novčanih sredstava Trgovcu;
2. **Izdavalac** označava pružaoca platnih usluga, koji se, u skladu sa ugovorom zaključenim s Korisnikom kao platiocem, obavezao da tom licu pruža platne usluge izdavanja platnog instrumenta za iniciranje platnih transakcija na osnovu platnih instrumenata i izvršavanja tih platnih transakcija;
3. **Korisnik** označava fizičko ili pravno lice kao koje ima platni račun i saglašava se da se na teret tog računa izvrši platni nalog, odnosno platna transakcija na osnovu platnog instrumenta, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog radi izvršenja ove platne transakcije, a koje se u pozitivnim propisima označava kao platiac;
4. **Trgovac** označava pravno lice, preduzetnika ili fizičko lice koje obavlja delatnost, na čijim prodajnim mestima Korisnici korišćenjem platnih instrumenata kupuju robu odnosno usluge i koje lice je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije na osnovu platnog instrumenta Korisnika;
5. **Međubankarska naknada (eng. multilateral interchange fee)** označava naknadu, uključujući neto naknadu i bilo koji drugi ugovoreni iznos novčanih sredstava, koja se neposredno ili posredno (npr. preko trećih lica) plaća za platnu transakciju na

osnovu platne kartice odnosno drugog platnog instrumenta između izdavaoca i prihvatioca koji učestvuju u izvršenju te transakcije;

6. **Neto naknada** označava ukupan iznos novčanih sredstava, popusta (olakšica) ili drugih vrsta podsticaja koje izdavalac prima od kartičnih sistema plaćanja, prihvatioca ili bilo kog drugog posrednika u vezi s platnim transakcijama na osnovu platnih kartica i/ili drugog platnog instrumenta i povezanim aktivnostima, koji je umanjen za iznos novčanih sredstava, popusta (olakšica) ili drugih vrsta podsticaja koje izdavalac daje kartičnim sistemima plaćanja u vezi s tim transakcijama i aktivnostima;
7. **Trgovačka naknada (eng. merchant service charge)** označava naknadu koju Banci kao prihvatiocu plaća Trgovac u vezi s platnom transakcijom na osnovu platne kartice i/ili drugog platnog instrumenata Korisnika;
8. **Platna transakcija** označava prenos novčanih sredstava na platni račun Trgovca, koji inicira platiac, ili drugo lice za njegov račun, ili Trgovac, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i Trgovca. U smislu ovih Opštih uslova pod ovim pojmom se podrazumeva i platna transakcija koja se inicira i izvršava na osnovu upotrebe platne kartice putem kartičnog, telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja ili softvera, u skladu s poslovnim pravilima kartičnih sistema plaćanja i korišćenjem infrastrukture tih sistema, a koja se ne smatra transferom odobrenja ili direktnim zaduženjem u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge;
9. **Platna aplikacija** označava računarski softver ili odgovarajući ekvivalent učitani na računaru, mobilnom telefonu ili bilo kom drugom uređaju koji omogućava da se inicira platna transakcija na osnovu platne kartice i/ili drugih platnih instrumenata i da platiac izda platni nalog;
10. **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje taj Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
11. **Platna kartica** označava platni instrument u obliku fizičke ili elektronske kartice koji se koristi za iniciranje platne transakcije, koja može biti: kreditna kartica i debitna kartica (uključujući i pripejz karticu i svaku drugu platnu karticu koja nije kreditna kartica) i poslovna kartica;
12. **Platni instrument zasnovan na platnoj kartici** označava svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice;
13. **Platni brend** označava svaki materijalni ili digitalni naziv, izraz, oznaku, simbol ili njihovu kombinaciju kojima se označava kartični sistem plaćanja u okviru kojeg se izvršava platna transakcija na osnovu platne kartice i/ili drugog platnog instrumenta;
14. **Kobrendiranje platnog instrumenta (eng. co-branding)** označava uključivanje najmanje jednog platnog brenda i najmanje jednog brenda koji nije platni brend na istom platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici;
15. **Procesor** označava lice koje pruža tehničku uslugu obrade i/ili prenosa platnog naloga između prihvatioca i izdavaoca;
16. **Sistem integrator** označava pravno lice ili preduzetnika koje ima kompetenciju i kapacitet da razvije i implementira softversku komponentu neophodnu za integraciju Internet prodajnom mestu sa uslugom prihvatanja platnih kartica i/ili drugih platnih instrumenata na internet prodajnom mestu Trgovca;
17. **Autorizacija** označava proceduru kojom se proverava raspoloživost sredstava na platnoj kartici odnosno drugom platnom instrumentu Korisnika u momentu kupovine roba i/ili usluga korišćenjem platne kartice odnosno platnog instrumenta;
18. **Zbirni izveštaj** označava zbirni iznos svih platnih transakcija nastalih korišćenjem platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata za svaki dan kada su obavljene platne transakcije na prodajnom mestu Trgovca;
19. **Reklamacija** označava pisani ili usmeni prigovor Korisnika kao platioca na kvalitet usluge, dostupnost sistema, ili osporavanje izvršene platne transakcije u celosti ili delimično. Prigovor Korisnika kao platioca za neisporučenu ili delimično isporučenu robu odnosno uslugu koja je plaćena platnom karticom odnosno drugim platnim instrumentom na prodajnom mestu Trgovca je u isključivoj nadležnosti Trgovca i ne predstavlja Reklamaciju u smislu ovih Opštih uslova;
20. **Payment Gateway (PGW)** označava informacioni sistem koji omogućava servis prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na internetu;
21. **MERCHANT PlugIn (MPI)** označava softver koji omogućava komunikaciju između internet prodajnog mesta Trgovca i PGW-a kao sistema Banke koji omogućava izvršenje platnih transakcija na internet;

22. **Kredencijali** označavaju sredstvo za identifikaciju i autentifikaciju internet prodajnog mesta Trgovca u sistemu Banke (PGW) koji omogućava servis prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na internet prodajnom mestu Trgovca (store ID, shared secret);
23. **POS terminal** označava terminal koji omogućava korišćenje platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
24. **Spisak internet prodajnih mesta** označava skup osnovnih podataka o Trgovcu i evidenciju prodajnih mesta Trgovca sa definisanim uslovima pod kojima će se vršiti prihvatanje platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na tim prodajnim mestima, u smislu tipa platnih kartica koje će se prihvatati, provizije, vrste roba i usluga koje će se prodavati i sl;
25. **Uputstvo** označava zajednički naziv za sledeća dokumenta: Uputstvo za trgovce koje označava dokument Banke koji sadrži detaljan opis i uputstvo za ispravno korišćenja opreme koja je neophodna za tehničko izvođenje bezgotovinskog plaćanja (npr. POS terminal), a namenjen je Trgovcima koji koriste uslugu prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na POS terminalima; Uputstvo za rad internet prodajnog mesta koje označava dokument Banke kojim se definišu uputstvo i obaveze Trgovca za aktivaciju, rad i sve izmene koje se tiču internet prodajnog mesta; Uputstvo za integraciju koje označava dokument Banke koji sadrži opis interfejsa za komunikaciju sa PGW-om u cilju izvršenja internet platnih transakcija;
26. **Kartični sistem plaćanja** (eng. payment card scheme) označava jedinstven skup pravila, prakti, standarda i/ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija na osnovu platnih kartica, a obuhvata i posebno telo, organizaciju ili subjekta koji donose odluke o poslovanju ovog sistema i odgovorni su za poslovanje tog sistema;
27. **Četvorostrani kartični sistem plaćanja** označava kartični sistem plaćanja kod kojeg se platne transakcije na osnovu platnih kartica izvršavaju posredstvom tog sistema, izdavaoca i prihvatioca;
28. **Trostrani kartični sistem plaćanja** označava kartični sistem plaćanja koji neposredno pruža uslugu prihvatanja i izdavanja platne kartice i u okviru koga se izvršavaju platne transakcije na osnovu platnih kartica, pri čemu se trostrani kartični sistem plaćanja koji drugom pružaocu platnih usluga da ovlašćenje da izdaje platne instrumente zasnovane na platnoj kartici i/ili da prihvata platne transakcije na osnovu ovih platnih instrumenata, odnosno koji te platne instrumente izdaje s partnerom u okviru sporazuma o kobrendiranju ili preko zastupnika - smatra četvorostranim kartičnim sistemom plaćanja;
29. **Usluga** označava uslugu prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na prodajnim mestima Trgovaca putem servisa Banke;
30. **Slip** označava potvrdu o izvršenoj transakciji koju Korisnik dobija prilikom plaćanja na prodajnom mestu trgovca;
31. **IPS platni sistem** označava platni sistem čiji je operator Narodna banka Srbije i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja;
32. **Instant transfer odobrenja** označava domaću platnu transakciju u dinarima, koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima u skladu sa Odlukom o opštim pravilima za izvršavanje instant transfera odobrenja;
33. **Nalog za instant transfer** označava nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga.

Pojmovi koji su definisani u Opštim uslovima pružanja platnih usluga, a nisu drugačije ili nisu definisani u ovim Opštim uslovima ili pojedinačnim ugovorom, imaju isto značenje kao u Opštim uslovima pružanja platnih usluga.

### III Opšte odredbe

U slučaju kolizije odredbi zaključenog pojedinačnog ugovora i ovih Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe pojedinačnog ugovora, zatim odredbe ovih Opštih uslova, te Opštih uslova pružanja platnih usluga u delu koji nije regulisan ovim Opštim uslovima, te odredbe drugih dokumenata koje čine Okvirni ugovor, osim ako samim pojedinačnim ugovorom nije određen drugačiji redosled prvenstva.

Pored navedenih Opštih uslova, Banka na odnose sa Trgovcima i Korisnicima primenjuje i svoja akta kojima se, u skladu sa pozitivnim domaćim i međunarodnim propisima i pravilima bankarske grupe kojoj

Banka pripada, na detaljniji način definiše poslovanje Banke, a koja su u funkciji sprovođenja Opštih uslova, saglasno opšte prihvaćenim pravilima bankarske prakse.

Ovi Opšti uslovi se objavljuju i na zvaničnoj internet prezentaciji Banke [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs) (u daljem tekstu: internet prezentacija Banke).

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postanu nepunovažani ili neprimenjivi, punovažnost ostalih uslova i odredbi Okvirnog ugovora neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Korisnika i Banke će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi nisu sadržali nepunovažne i neprimenjive uslove ili odredbe.

### IV Uslovi korišćenja usluge prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata

Banka pruža Trgovcima uslugu prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na:

- POS terminalima na prodajnim mestima Trgovca i
- internet prodajnim mestima Trgovca,

s tim da se bliži uslovi i način korišćenja ove usluge pored ovih Opštih uslovima, bliže određuju u pojedinačnom ugovoru kao sastavnom delu Okvirnog ugovora.

Banka je trenutno vlasnik licenci i učesnik u Mastercard, VISA i DinaCard programima i ima pravo da na teritoriji Republike Srbije formira trgovačku mrežu za prihvatanje platnih kartica iz tih programa. U toku važenja Okvirnog ugovora, Banka može pristupiti novim kartičnim programima i omogućiti Trgovcima prihvatanje platnih kartica tih kartičarskih programa pod uslovima i na način kako Trgovac i Banka ugovore Okvirnim ugovorom.

Banka je u obavezi da Trgovcu – preduzetniku, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi nacrt Okvirnog ugovora, kako bi Trgovac uporedio različite ponude poslovnih banaka i procenio da li ti uslovi i usluge odgovaraju potrebama Trgovca, a sve radi donošenja odluke o uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom u vezi korišćenja Usluge, na papiru ili trajnom nosaču podataka.

Banka sa Trgovcima - pravnim licima ne primenjuje odredbe Zakona o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon) koji se odnose na dostavljanje nacrtu Okvirnog ugovora u predugovornoj fazi, saglasno odredbi člana 9. istoga Zakona o platnim uslugama, tako da je u odnosu na Trgovce - pravna lica izuzeta predugovorna faza kod zaključivanja Okvirnog ugovora.

Banka je slobodna u izboru Trgovaca sa kojima uspostavlja ugovorni odnos u pogledu korišćenja Usluge.

Okvirni ugovor između Banke i Trgovca zaključuje se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Trgovac ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanoj formi, u štampanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora.

Banka zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja Usluge, kao pravo da uvede nove funkcionalnosti ove usluge. O svakoj promeni vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja nove funkcionalnosti ove usluge, Banka objavljuje na svojoj internet prezentaciji [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs), a obaveštava Trgovca na ugovoreni način.

Usluga je dostupna Trgovcu nakon zaključenja Okvirnog ugovora sa Bankom, a po ispunjavanju propisanih tehničkih preduslova (instalacija POS terminala, povezivanje na Bancin PGW i drugo) u skladu sa Uputstvom.

Trgovac se obavezuje da pre ugovaranja korišćenja Usluge uspostavi sa Bankom ugovorni odnos u pogledu otvaranja, vođenja i gašenja tekućeg računa.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne propisane tehničke uslove za korišćenje Usluge putem sistema Banke.

### V Prava i obaveze Banke

Banka ima pravo da:

- na osnovu odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje diskreciono pravo Banke da odbije uspostavljanje ugovornog odnosa odnosno pružanje usluge Trgovcu;
- bez saglasnosti Trgovca, blokira Trgovcu korišćenje Usluge, u celosti ili delimično: (i) iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje

sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma odnosno u slučaju postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama izrečenim prema određenim zemljama, (ii) u skladu sa važećim propisima, poslovnim odlukama i standardima bankarske grupe kojoj Banka pripada odnosno (iii) iz opravdanih razloga uključujući ali se ne ograničavajući na slučajeve zloupotrebe platnih računa, platne kartice i sl;

- za pruženu Uslugu saglasno Okvirnom ugovoru naplaćuje Trgovcu naknade i troškove shodno pojedinačnom ugovoru i Tarifi naknada;
- postupa u skladu sa Okvirnim ugovorom koji je zaključila sa Trgovcem i važećim propisima;
- Banka može odbiti ili privremeno odložiti Trgovcu Prenos prometa, u celosti ili delimično, u svim slučajevima kada je Trgovac povredio ugovorne odredbe iz Okvirnog ugovora ili potpuno protivno Uputstvu.

Banka ima obavezu:

- da u poslovnim odnosima sa Trgovcem postupa: u skladu sa Okvirnim ugovorom, sa dužnom pažnjom, saglasno važećim propisima i aktima Banke, obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne i poštene bankarske prakse i fer odnosa prema Trgovcu, kao i usklađenost ovih uslova sa važećim propisima;
- da štiti tajnost platnih transakcija i Usluge koju pruža, kao i podatke o Trgovcu, da te podatke čuva i upotrebljava u skladu sa propisima, bankarskom praksom i relevantnim domaćim zakonskim i drugim propisima, u svemu saglasno Opštim uslovima pružanja platnih usluga, glava XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama;
- da Uslugu izvršava u svemu saglasno Okvirnom ugovoru;
- da obaveštava Trgovca o svojim proizvodima na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo obaveštavanje ne sme da sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojim Banka nudi Trgovcu te proizvode i usluge;
- da Trgovačke naknade nudi i obračunava Trgovcu, pojedinačno za različite vrste i brendove platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata za čiju se upotrebu plaćaju različite međubankarske naknade;
- pojedinačno prikaže informacije o izražava naknade iz prethodne alineje i to za sve platne brendove i vrste platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata, osim ako je Trgovac nakon prijema ponude u pismenoj formi tražio drugačije postupanje Banke;
- ne zabranjuje Trgovcu da: da usmeri Korisnika na upotrebu bilo kog platnog instrumenta, da daje prednost platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama određenog kartičnog sistema plaćanja i da obavesti Trgovca o Međubankarskim naknadama, naknadama kartičnih sistema plaćanja i Trgovačkoj naknadi koje plaća;
- da nakon izvršenja pojedinačne Platne transakcije, dostavlja ili čini dostupnim Trgovcu periodično, a najmanje 1 (jednom) mesečno, na ugovoreni način koji omogućava Trgovcu da ih čuva i reprodukuje u neizmenjenom obliku sledeće informacije: referentnu oznaku koja Trgovcu omogućava identifikaciju pojedinačne platne transakcije na osnovu platne kartice odnosno drugih platnih instrumenata, iznos pojedinačne platne transakcije u valuti u kojoj je odobren platni račun Trgovca i iznos svih naknada koje se odnose na pojedinačnu platnu transakciju na osnovu platne kartice odnosno drugog platnog instrumenta, sa posebno naznačenim iznosom Trgovačke naknade, Međubankarske naknade i naknade kartičnog sistema plaćanja;
- da razmenu informacija i obaveštenja u vezi Uslugom, vrši ugovorenim kanalom komunikacije saglasno pojedinačnom ugovoru, a ako nije uređeno pojedinačnim ugovorom onda saglasno Opštim uslovima pružanja platnih usluga, glava IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke.

## VI Prava i obaveze Trgovca

### Prava Trgovca

Trgovac ima pravo na:

- ravnopravan odnos sa Bankom u ugovornom odnosu i zaštitu od diskriminacije, pravo na informisanje, kao i određenost ili određivost ugovorne obaveze i zaštitu prava i interesa;
- da od Banke traži i dobije u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, na način i u rokovima utvrđenim Okvirnim ugovorom, ugovorenim kanalom komunikacije saglasno pojedinačnom ugovoru, a ako nije uređeno pojedinačnim ugovorom onda saglasno Opštim uslovima pružanja platnih usluga, glava IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke.

### Obaveze Trgovca

Trgovac se obavezuje da:

- izvršava blagovremeno sve obaveze saglasno Okvirnom ugovoru;
- na svojim prodajnim mestima, vrši prodaju roba i/ili usluga prihvatanjem platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata Korisnika, a u skladu sa uslovima i na način predviđen Okvirnim ugovorom, u skladu sa svim pozitivnim propisima koji uređuju oblast prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata, promet roba i usluga, finansijsko poslovanje i u skladu sa pravilima plaćanja platnim karticama odnosno drugim platnim instrumentima propisanim od strane kartičarskih organizacija;
- omogućiti Korisnicima, za sve vreme trajanja ugovornog odnosa sa Bankom po Okvirnom ugovoru, plaćanje platnim karticama odnosno drugim platnim instrumentima na svim prodajnim mestima Trgovca na ime kupovine roba i/ili usluga iz ponude Trgovca najmanje po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu/metodu plaćanja i da ni pod kojim uslovima Korisnicima ne prodaje robu/usluge po višim cenama i bez dodatnih troškova za Korisnike, po osnovu plaćanja platnim karticama odnosno drugim platnim instrumentima;
- prihvata, kao sredstvo plaćanja za robu i/ili usluge iz svoje ponude, ugovorene vrste platnih kartice, ukoliko, u momentu realizacije platne transakcije takvom platnom karticom, nije poznata informacija o zabrani ili ograničenju za njeno korišćenje, s tim da eventualne zabrane ili ograničenja za korišćenje takvih platnih kartica biće iskazane na ekranu opreme koja omogućava plaćanje robe i/ili usluga korišćenjem takvih platnih kartica u trenutku njenog korišćenja;
- neće prodavati i reklamirati robu i usluge, čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrednosti, s tim da je posebno zabranjeno ponuditi i opisati robu i/ili usluge koji su navedeni u Uputstvu;
- obezbedi da Banka procesira platne transakcije platnim karticama svih izdavaoca u skladu sa uslovima i pravilima definisanim Okvirnim ugovorom, kao i propisima koji uređuju platne usluge, osim ukoliko ne postoji neka zabrana ili ograničenje za njeno korišćenje;
- će prodavati robu i/ili usluge Korisnicima bez obzira na banku izdavaoca, u skladu sa uslovima i pravilima Okvirnog ugovora kao i važećoj zakonskoj regulativi;
- neće prihvatiti plaćanje platnom karticom odnosno drugim platnim instrumentom: radi naplate postojećeg duga i radi naplate potraživanja po osnovu nehonorisanih čekova;
- će koristiti svoj Registracioni broj određen od Banke u skladu sa Uputstvom i Okvirnim ugovorom;
- u slučaju da iz bilo kog razloga treba Korisniku da vrati sredstva na ime prodaje robe i/ili izvršenih usluga, takva sredstva vrati isključivo kroz sistem plaćanja Karticama i nikako u gotovini ili na neki drugi način;
- da se u potpunosti pridržava bezbednosnih mera koje se primenjuju kod plaćanja platnim karticama odnosno drugim platnim instrumentima, a definisane su odredbama Okvirnog ugovora;
- ne dozvoli pristup opremi koja je neophodna za tehničko izvođenje bezgotovinskog plaćanja nikom osim radnika Banke ili ovlašćenom licu. U slučaju sumnje, Trgovac je dužan da pozove Kontakt centar Banke i zatraži dalje instrukcije;
- da svoje poslovanje uskladi sa zahtevima PCI DSS standarda – Payment Card Industry Data Security Standards, i snosi sve troškove po osnovu ispunjavanja PCI DSS standarda, koje informacije su dostupne Trgovcu na internet prezentaciji [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org);
- da obavesti Banku odmah i bez odlaganja u slučaju da je došlo do povrede propisanih PCI DSS standarda (data breach);
- ukoliko je to propisano od strane kartičarskih organizacija, da na zahtev Banke dostavi odgovarajuće izveštaje, popunjene upitnike i da izvrši zahtevanu sertifikaciju kod za to ovlašćenih kompanija i snosi svu odgovornost za tačnost dotavljenih podataka Banci u skladu sa Okvirnim ugovorom, te u slučaju da Banka pretrpi štetu usled drugačijeg postupanja Trgovca, obavezuje se da istu u potpunosti nadoknadi Banci;
- za bilo kakvu upotrebu znaka kartičarskih organizacija ili znaka Banke kao i trgovačkih znakova koji nisu naznačeni na samim reklamnim materijalima koje je dostavila Banka, pribavi prethodnu pisanu saglasnost Banke;
- reklamni materijal koji obezbeđuje Banka, koristi u skladu sa instrukcijama Banke;
- dokumentaciju formiranu po platnim transakcijama platnih kartica odnosno drugim platnim instrumentima čuva u propisanom roku od



13 (trinaest) meseci od dana izvršenja platne transakcije, uključujući ali ne ograničavajući se na: slip, račun, zbirni izveštaj o prometu;

- u rokovima iz pojedinačnog ugovora izmiruje svoje obaveze prema Banci, odnosno da će obezbediti odgovarajuće pokriće za naplatu dospelih obaveza na svom računu kod Banke na ime izmirenja obaveza prema Banci po Okvirnom ugovoru;
- obavesti Banku o svakoj promeni dostavljenih podataka u vezi sa ovim ugovornim odnosom, koji se registruju kod nadležnog registra privrednih subjekata i/ili kod drugih organa i organizacija u skladu sa pozitivnim propisima, kao i da preduzme sve potrebne radnje radi njihovog usklađivanja sa podacima u vezi datim podacima, u roku od 3 (tri) dana od dana objavljivanja tih podataka od strane nadležnog registra i/ili drugih organa i organizacija odnosno od dana prijema rešenja o registraciji tih promena i iste dostavi Banci radi usklađivanja, sve u skladu sa članom 72. Zakona o platnim uslugama;
- da pismenim putem, bez odlaganja, prijavi svaku promenu sedišta, adrese za prijem pošte, adrese elektronske pošte i/ili izmenu matičnih podataka i statusa rezidentnosti, u protivnom neopozivo i bezuslovno je saglasan da će snositi sve troškove Banke proizašle u cilju saznanja tih podataka i dužan je da te troškove odmah, po pozivu, izmiri Banci;
- da blagovremeno obavestava Banku o bilo kakvom krivičnom, parničnom, prekršajnom ili bilo kakvom drugom administrativnom ili sudskom postupku koji može uticati na ispunjenje obaveza Okvirnog ugovora, a koji se pokreće ili vodi protiv njega;
- da posluje u skladu sa propisima koji uređuju oblast zaštite podataka o ličnosti.

Obaveze Trgovca u pogledu korišćenja usluge prihatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na POS terminalima

Trgovac se obavezuje da:

- obezbedi POS terminale u svojim maloprodajnim objektima o sopstvenom trošku odnosno da koristi POS terminale u vlasništvu Banke u kom slučaju za tu uslugu zakupa POS terminala Banke plaća Banci naknadu u skladu sa pojedinačnim ugovorom ili Tarifom naknada;
- ukoliko koristi POS terminale u vlasništvu Banke iste neće koristiti, niti ustupati za prodaju robe i/ili usluga trećih lica;
- POS terminale u vlasništvu Banke koristi i održava na pravilan način u upotrebnom stanju, kao i da zahteva njihovo održavanje od Banke kada i ako je to potrebno u skladu sa uslovima i pravilima Okvirnog ugovora i Uputstva, dok u slučaju trajnog oštećenja, uništenja ili nestanka POS terminala Banke, Trgovac je u obavezi da nadoknadi Banci nabavnu vrednost iste, a prema obračunu Banke;
- će u skladu sa instrukcijama Banke koristiti reklamno-informacioni materijal dobijen od Banke kojim se označavaju prodajna mesta Trgovca kao mesta gde se prihvataju platne kartice i obavezuje se da će ovaj materijal staviti na ulaz svojih prodajnih mesta, pored naplatnih mesta (blagajne) i drugih prigodnih mesta na način koji jasno i očigledno označava mogućnost plaćanja platnom karticom;
- neće prodavati robu i/ili usluge Korisnicima koji nisu lično prisutni u vreme zaključenja platne transakcije platnom karticom odnosno drugim platnim instrumentom, bez predhodne pisane saglasnosti Banke;
- će u potpunosti primenjivati Uputstvo dobijeno od Banke i obezbediti da se zaposleni Trgovca u potpunosti pridržavaju uputstava dobijenih tokom izvršene obuke, kao i da u slučaju da kod Trgovca dođe do promene zaposlenih, a koji su bili obučeni da koriste POS terminale, dužan je da prenese uputstva o rukovanju POS terminalima na novozaposlene ili da o tome obavesti Banku kako bi se izvršila obuka novozaposlenih Trgovca;
- će se u potpunosti pridržavati pravila definisanih ugovornom dokumentacijom koji definišu proces naplate (sigurnosne provere, limiti, autorizacijske poruke i drugo) - od strane Banke;
- da se u potpunosti pridržava bezbednosnih mera koje se primenjuju kod plaćanja platnim karticama odnosno drugim platnim instrumentima, a definisane su Uputstvom;
- odmah, a najkasnije roku i na način definisanim u zahtevu Banke, dostavi dokumentaciju koja se odnosi na spornu platnu transakciju, a kako bi Banka sprovela postupak reklamacije prema kartičarskoj organizaciji;
- snosi troškove eventualne instalacije novih verzija aplikativnih softvera, i bilo kojih drugih softverskih i hardverskih nadogradnji POS terminala koje nije zakupio od Banke;
- naplatu robe i/ili usluga na svojim prodajnim mestima putem platnih kartica korisnika odnosno drugih platnih instrumenata, kao i ostale poslove u vezi sa tim, obavlja na način predviđen Okvirnim ugovorom, Uputstvima za korišćenje POS terminala i izvodom iz

Operativnih pravila kartičarskih organizacija, da prenos elektronskih podataka (transakcija) izvrši funkcijom »kraj dana«, u skladu sa Uputstvom u slučaju da sistem ne uradi automatski kraj dana, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od izvršene platne transakcije. S tim da se ovo pravilo ne primenjuje u slučaju da je u pitanju kvar POS terminala, u kom slučaju je neophodna intervencija serviser na terenu sa rokom otklanjanja predmetnog u roku od 7 (sedam) radnih dana;

- obezbedi spisak sa kontakt podacima tehničkog/ih lica koje će u saradnji sa Bankom biti nadležna za sva tehnička pitanja, blagovremeno, a najkasnije 24h po nastanku (osim u slučaju prazničnog radnog vremena u kom slučaju će informacija biti dostavljena najkasnije narednog radnog dana po nastanku), dostavljati informacije o incidentima (eng. Incident Report), minimum 24h pre izvršenja radova obezbediti informaciju o planiranim radovima na sistemu koji se koristi u procesiranju platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata koje su predmet Okvirnog ugovora;
- u slučaju da poruka objavljena na ekranu POS terminala sugerise oduzimanje platne kartice odnosno drugog platnog instrumenta, bez odlaganja, obavesti Korisnika da je platna transakcija odbijena (i da je nužno da se obrati poslovnoj banci koja je izdavalactih platnih instrumenata) i postupi u skladu sa Uputstvom.

Obaveze Trgovca u pogledu korišćenja usluge prihatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na internet prodajnim mestima

Trgovac se obavezuje da:

- sam i o svom trošku obezbedi tehničke uslove za integraciju MPI, kao i njegovo održavanje i dalji razvoj, bilo angažovanjem sopstvenih resursa ili angažovanjem Sistem integratora;
- da je u obavezi da odmah obavesti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu internet prodajnog mesta trgovca;
- da elektronskim putem od Banke zatraži autorizaciju svake platne transakcije na internet prodajnom mestu bez obzira na njen iznos i u obavezi je da broj odobrenja upiše i vodi uz podatke o evidenciji platne transakcije na internet prodajnom mestu u skladu sa Uputstvom za rad internet prodajnog mesta;
- da zbirni izveštaj o prometu za određeni dan dostavi Banci isključivo elektronskim putem, a u skladu sa Uputstvom;
- da podatke o Korisnicima neće prosljeđivati Banci putem interneta ili servisom elektronske pošte na bilo koju adresu elektronske pošte, niti bilo kojim drugim servisima, sem ugovorenim kanalom komunikacije u definisanim pojedinačnim ugovorom;
- da je saglasan da sve platne transakcije na internet prodajnom mestu prihvata na sopstvenu odgovornost, kao i da će snositi svu materijalnu i drugu odgovornost nastalu kao rezultat zloupotrebe platnih kartica na njegovom prodajnom mestu;
- da na zahtev Banke postupi u skladu sa zahtevom za reviziju izvornog koda internet prodajnog mesta Trgovca;
- u okviru IPM-a nedvosmisleno, jasno i razumljivo za Korisnika: objavi osnovne poslovne podatke o Trgovcu, objavi tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti internet platne transakcije - dinar (RSD), opiše način dostave robe/usluga sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene odnosno naručene robe/usluga kao i način zaduživanja računa platne kartice odnosno drugog platnog instrumenta, objavi uslove reklamacija – plaćanje, naknade, povraćaj novca i/ili robe, kao i sve druge informacije navedene u Uputstvu za rad internet prodajnog mesta;
- da Korisniku, nakon svake uspešne autorizacije za svaku kupovinu elektronskim putem, ispostavi potvrdu o kupovini i/ili naručivanju robe/usluga u skladu sa Uputstvom za rad internet prodajnog mesta koju potvrdu ispostavlja Korisniku u elektronskoj formi, elektronskom poštom na registrovanu adresu elektronske pošte Korisnika i putem obaveštenja u web formi prilagođenoj za štampu;
- za robu i/ili usluge koje se isporučuju i/ili izvršavaju na adresi Korisnika obezbedi i sačuva potvrdu o preuzimanju robe (tj. dostavnicu ili potvrdu izvršenja usluge ili slično) potpisano od strane Korisnika ili ovlašćene osobe Korisnika kojom Korisnik ili ovlašćena osoba Korisnika potvrđuje prijem robe i/ili izvršenja usluga;
- da čuva logove o aktivaciji servisa i/ili logove o ispostavljenom elektronskom vaučeru putem elektronske pošte ukoliko Trgovac korišćenje robe i/ili usluga omogućava odmah nakon plaćanja;
- da će čuvati osetljive podatke o platnim karticama odnosno drugim platnim instrumentima i autorizacijama tih platnih instrumenata Korisnika u skladu sa propisima koji uređuju oblast zaštite podataka o ličnosti;
- svaki prigovor iz poslovanja sa platnim karticama odnosno drugim platnim instrumentima uputi Banci u pisanoj formi odmah, a

najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana platne transakcije na internet prodajnom mestu, a Banka će obavestiti Trgovca o statusu njegovog prigovora.

## VII Prihvatanje platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na prodajnim mestima Trgovca i sigurnosne mere

Trgovac je u obavezi da se, prilikom prodaje robe i/ili pružanja usluga Korisnicima, u potpunosti pridržava procedura i sigurnosnih mera, koje su detaljno opisane u Uputstvu koje je dostupno Trgovcima na internet prezentaciji Banke [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs) i/ili u štampanoj formi ekspoziturnama Banke.

Banka sačinjava i dostavlja Trgovcima Uputstvo kojim dokumentom Banke određuje opšte, tehničke, sigurnosne i posebne uslove, koje je neophodno da Trgovac ispuni radi korišćenja usluge prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata. Uspostavljanjem ugovornog odnosa sa Bankom u pogledu košćenja Usluge, Trgovac potvrđuje da je isto primio, pročitao i razumeo i prihvata obavezu da isto u celosti poštuje.

Sigurnosne mere u pogledu prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata Korisnika na prodajnom mestu Trgovca su propisane Uputstvom, te se uspostavljanjem ugovornog odnosa sa bankom Trgovac obavezuje da će u zavisnosti od vrste usluge koju koristi, poštovati propisane sigurnosne mere za tu vrstu usluge.

Trgovac će poštovati poruke sistema plaćanja robe i/ili usluga korišćenjem platne kartice odnosno drugog platnog instrumenta, koje su prikazane na ekranu POS terminala ili koje dobije od autorizacionog centra Banke.

## VIII Upotreba platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca kroz infrastrukturu platnog sistema u kojem se izvršava instant transfer odobrenja

Banka se obavezuje da omogućiti Trgovcima prihvatanje i obradu standardizovane dvodimenzionalne oznake - QR kôd (Quick response) i to:

Banka će omogućiti Trgovcima prihvatanje i obradu standardizovane dvodimenzionalne oznake - QR kôd (Quick response) i to:

- 1) na računima - fakturama primalaca plaćanja radi izvršavanja transfera odobrenja, uključujući i kada se transfer odobrenja izvršava kao instant transfer odobrenja po ovim računima-fakturama;
- 2) na prodajnom mestu radi iniciranja instant transfera odobrenja upotrebom platnog instrumenta.

Obaveštavanje nakon izvršavanja naloga za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu

Banka je dužna da, odmah nakon prijema obaveštenja da je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca, dostavi Trgovcu putem opreme i/ili aplikativnog softvera na prodajnom mestu trgovca i omogućiti Trgovcu da sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku, najmanje sledeće informacije:

- 1) jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen;
- 2) referentnu oznaku kojom se jedinstveno identifikuje izvršena platna transakcija na prodajnom mestu, u skladu s pravilima rada platnog sistema u kojem je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu;
- 3) valutu i iznos izvršenog zahteva za plaćanje.

Smatra se da je plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izvršeno kada je Banka dostavila Trgovcu informacije iz prethodnog stava ovog naslova, s tim da ako Trgovac ne dobije ove informacije u propisanom roku od iniciranja instant transfera odobrenja na prodajnom mestu, u skladu sa pozitivnim propisima, smatra se da plaćanje na prodajnom mestu nije izvršeno.

Povraćaj po osnovu plaćanja na prodajnom mestu

Izdavalac je dužan da omogućiti Korisniku da, nakon zaduženja platnog računa koje je izvršeno na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, na način utvrđen Okvirnim ugovorom, podnese zahtev za povraćaj novčanih sredstava po osnovu tog zaduženja (u daljem tekstu: zahtev za povraćaj) iz tog zahteva, iz jednog od sledećih razloga:

- 1) Korisnik je dobio informacije da je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca, a Trgovac tvrdi da nije dobio te informacije, usled čega nije isporučio robu ili uslugu;
- 2) Korisnik je dobio informacije iz prethodne tačke ali tvrdi:

- da je zahtev za plaćanje na prodajnom mestu trgovca greškom izvršen više puta,

- da je zahtev za plaćanje na prodajnom mestu trgovca izvršen u iznosu koji prelazi iznos utvrđen za plaćanje robe i/ili usluge,

- da je na istom prodajnom mestu trgovca izvršio plaćanje robe i/ili usluge na drugi način ili drugim zahtevom za plaćanje na prodajnom mestu trgovca;

3) Korisnik i Trgovac su dobili informacije iz podnaslova Obaveštavanje nakon izvršavanja naloga za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, a Korisnik tvrdi da, uprkos izvršenom plaćanju na prodajnom mestu, trgovac nije isporučio robu ili uslugu.

U slučaju iz stava 1. tačke 1 i 2 ovog podnaslova, Izdavalac je dužan da omogućiti Korisniku da zahtev za povraćaj podnese odmah nakon prijema informacija iz podnaslova Obaveštavanje nakon izvršavanja naloga za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa Korisnika.

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

Izdavalac je dužan da odmah po prijemu zahteva za povraćaj Korisnika, utvrdi iz kog razloga iz stava 1. ovog podnaslova je taj zahtev podnet, da li je podnet u predviđenim rokovima, kao i da li je Trgovac pravilno izvršio Korisnikov zahtev za plaćanje na prodajnom mestu trgovca, pri čemu naročito utvrđuje da li su taj zahtev za plaćanje i nalog za instant transfer sadržali sve podatke neophodne za njihovo pravilno izvršenje.

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

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

Ako utvrdi da je zahtev za povraćaj blagovremeno podnet i da je pravilno izvršio osporeni zahtev za plaćanje na prodajnom mestu - Izdavalac je dužan da Banci bez odlaganja dostavi zahtev za povraćaj novčanih sredstava (u daljem tekstu: zahtev izdavaoca za povraćaj), a to može učiniti i u slučaju iz stava 3 ovog člana.

Izdavalac je dužan da najkasnije narednog radnog dana od dana dostavljanja zahteva izdavaoca za povraćaj, dostavi Banci i dokumentaciju i dokaze kojima raspolaže u vezi s tim zahtevom za povraćaj. U slučaju da od Banke zahteva povraćaj novčanih sredstava iz razloga utvrđenih u ovom podnaslovu u stavu 1 tačka 2, alineja druga, Izdavalac može od Banke zahtevati povraćaj razlike između iznosa iz zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca i iznosa koji je bio utvrđen za plaćanje robe i/ili usluge, navodeći iznos te razlike.

Kada primi zahtev izdavaoca za povraćaj, Banka je dužna da odmah izvrši Izdavaocu povraćaj iznosa iz tog zahteva. Izuzetno i kada nije primila zahtev izdavaoca za povraćaj, Banka je dužna da odmah izvrši povraćaj novčanih sredstava Izdavaocu, a Izdavalac je dužan da po prijemu tih sredstava odmah odobri platni račun Korisnika, u sledećim slučajevima:

- 1) ako je Trgovac zahtevao od Banke da izvrši povraćaj u skladu sa Okvirnim ugovorom;
- 2) ako je Banka utvrdila da usled netačnih podataka u zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu trgovca ili zbog tehničkih problema trgovcu nije dostavila informacije iz podnaslova Obaveštavanje nakon izvršavanja naloga za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu.

Kada primi zahtev Izdavaoca za povraćaj, a već je izvršila povraćaj novčanih sredstava po osnovu spornog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca u skladu sa prethodnim stavom ovog podnaslova, Banka bez odlaganja dostavlja Izdavaocu informaciju i odgovarajući dokaz o tome.

Kada primi zahtev Izdavaoca za povraćaj, a već je izvršila povraćaj novčanih sredstava po osnovu spornog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca u skladu sa prethodnim stavom ovog podnaslova, Banka bez odlaganja dostavlja Izdavaocu informaciju i odgovarajući dokaz o tome.

Ako nakon povraćaja toga iznosa, Banka utvrdi da zahtev za povraćaj nije opravdan, Banka ima pravo da u roku od 15 (petnaest) radnih dana od dana prijema zahteva Izdavaoca za povraćaj, uz dostavljanje odgovarajućih dokaza traži od Izdavaoca da vrati Banci novčana sredstva koja su bila predmet tog povraćaja. U tom slučaju Izdavalac je dužan da Banci vrati ta novčana sredstva bez odlaganja, s tim da Izdavalac ne može ponovo dostaviti Banci zahtev za povraćaj po osnovu istog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca. Izdavalac i Banka mogu sporni zahtev za plaćanje na prodajnom mestu trgovca razrešiti na drugi način u

skladu s propisima, odnosno pravilima rada platnog sistema u kojem je na osnovu tog zahteva izvršen nalog za instant transfer.

Ako Banka u roku od 15 (petnaest) radnih dana od dana kada je primila zahtev izdavaoca za povraćaj ne dostavi Izdavaocu dokaz da zahtev za povraćaj nije opravdan, smatra se zahtev za povraćaj opravdanim i Izdavalac odmah odobrava platni račun Korisnika za iznos iz izvršenog spornog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca.

Kada po osnovu povraćaja odobri platni račun Korisnika za iznos iz zahteva izdavaoca za povraćaj, Izdavalac je dužan da bez odlaganja obavesti Korisnika da su mu sredstva po osnovu povraćaja stavljena na raspolaganje, na način utvrđen Okvirnim ugovorom.

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

#### Prepoznatljivost platnog instrumenta, prodajnog mesta trgovca i identifikacija platne transakcije na prodajnom mestu

Izdavalac i Banka su dužani da obezbede da platni instrument koji se upotrebljava radi izdavanja zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, kao i prodajno mesto trgovca na kojem se prihvata ovaj platni instrument, budu elektronski i vizuelno prepoznatljiviji i jedinstveno označeni upotrebom oznake IPS, koja predstavlja skraćenicu od reči "Instant Plaćanja Srbija", koja oznaka predstavlja materijalni ili digitalni naziv, izraz, simbol ili njihovu kombinaciju kojim se označava platni instrument i prodajno mesto trgovca radi omogućavanja Korisniku i Trgovcu da nedvosmisleno identifikuju ovaj platni instrument.

Radi pravilne identifikacije svakog naplatnog mesta trgovca na kojem se može izdati zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, Banka je dužna da definiše jedinstvenu identifikacionu oznaku za svako takvo naplatno mesto.

Izdavalac i prihvatilac dužni su da obezbede da zahtev za plaćanje na prodajnom mestu trgovca i nalog za instant transfer po osnovu tog zahteva sadrže identifikacionu oznaku iz prethodnog stava, kao i oznaku da se radi o platnoj transakciji iniciranoj na prodajnom mestu (kategorija instant transfera odobrenja) i oznaku tog Trgovca kao primaoca plaćanja (kategorija trgovca) u skladu sa oznakama utvrđenim pravilima rada platnog sistema u kojem se izvršava instant transfer odobrenja na osnovu tog zahteva.

#### Posebne obaveze Banke u odnosu s Trgovcem u vezi sa upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu

Banka je dužna da obezbedi dokumentaciju kojom se bliže uređuje postupanje Trgovca u vezi s prihvatanjem platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca i da pre početka prihvatanja tog instrumenta sprovede obuku lica angažovanih na tim poslovima kod Trgovca i dostavi im ovu dokumentaciju, a naročito treba da obezbedi da Trgovac:

1. ispunjava sve neophodne uslove za prihvatanje platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca u skladu s propisima i Okvirnim ugovorom, uključujući i eventualne tehničke zahteve Banke (npr. korišćenje posebne opreme, određenog aplikativnog softvera i dr.);
2. postupa u skladu s dokumentacijom Banke kojom su data bliža uputstva za postupanje u vezi sa upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca;
3. preduzima mere za zaštitu podataka koji postanu dostupni Trgovcu pri izvršavanju instant transfera odobrenja;
4. ne prikuplja i ne čuva podatke o brojevima platnih računa Korisnika koji su potrošači;
5. u slučaju izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca, neposredno s Korisnikom rešava sve eventualne reklamacije u vezi s prodajom robe i/ili usluge i plaćanjem po osnovu te prodaje;
6. u roku utvrđenom Okvirnim ugovorom, na zahtev Banke dostavi dokumentaciju i dokaze koji se odnose na zahtev za povraćaj koji je dobila Banka;
7. odgovara u slučaju eventualne zloupotrebe i prevare koje angažovana lica kod Trgovca učine korišćenjem opreme i/ili aplikativnog softvera za upotrebu platnog instrumenta za instant transfer odobrenja;
8. omogućiti Banci nesmetano vršenje kontrole svakog prodajnog mesta trgovca na kojem je omogućeno prihvatanje platnog instrumenta radi

kontrole usklađenosti ovog prihvatanja s propisima, Okvirnim ugovorom i dobrim poslovnim običajima;

9. istakne oznaku IPS vidno na prodajnom mestu trgovca (npr. na ulazu u prodajni objekat, u neposrednoj blizini kase, na internet stranici i sl.);
10. u slučaju upotrebe platnog instrumenta na internet prodajnom mestu Banci dostavi informacije o ishodu plaćanja robe i/ili usluge na način koji platiocu omogućava da te informacije sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku, s tim da te informacije najmanje treba da sadrže:
  - broj narudžbine,
  - datum i vreme narudžbine,
  - jasnu informaciju o tome da li je plaćanje na prodajnom mestu izvršeno,
  - ako je plaćanje na prodajnom mestu trgovca izvršeno - referentnu oznaku platne transakcije kojom se identifikuje platna transakcija na prodajnom mestu trgovca koju Trgovcu dostavlja Banka, kao i valutu i iznos te platne transakcije;
11. odmah obavesti Banku o svakom neuobičajenom ponašanju ili nepravilnostima u vezi s radom internet prodajnog mesta trgovca;
12. prihvata platni instrument na prodajnom mestu trgovca isključivo za prodaju roba i/ili usluga iz svoje delatnosti registrovane kod nadležnog organa, u skladu s propisima i Okvirnim ugovorom;
13. ima mogućnost da samostalno izvrši povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog plaćanja na prodajnom mestu trgovca na način utvrđen Okvirnim ugovorom.

Banka je dužan da obezbedi i da se na opremi i/ili aplikativnom softveru koji se koriste za prihvatanje platnih instrumenata na prodajnom mestu trgovca omogućiti stalno izvršavanje instant transfera odobrenja obezbeđivanjem kontinuiteta poslovanja u skladu sa odlukom kojom se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

Ako Trgovcu omogućava prihvatanje platnog instrumenta za izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu na kojem se platna transakcija inicira i izvršava bez fizičkog prisustva tog Trgovca a koje nije internet prodajno mesto – Banka je dužan da obezbedi i sledeće:

- 1) uputstvo za izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca kojom Korisnik može u fizičkom ili elektronskom obliku pristupiti neposredno na prodajnom mestu trgovca i u kojem je jasno opisan ovaj način plaćanja;
- 2) da se informacije o izvršenju naloga za instant transfer odobrenja na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, dostave Korisniku i u papirnoj formi na prodajnom mestu trgovca;
- 3) da Trgovac omogućiti Korisniku neposredno podnošenje zahteva za reklamaciju u slučaju da je Korisnik izvršio instant transfer odobrenja u većem iznosu nego što je iznos kupljene robe i/ili usluge.

Banka je dužna da u smislu stava 1. odredbe pod 3) i 4) ovog podnaslova naročito obezbedi sledeće:

- 1) da u slučaju izdavanja zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca prezentovanjem platioca - prezentovani podaci ne budu prikazani na opremi i/ili aplikativnom softveru koji se koriste za prihvatanje platnih instrumenata na prodajnom mestu tog Trgovca, osim podataka o valuti i iznosu novčanih sredstava, koji mogu biti prikazani ako QR kôd sadrži te podatke;
- 2) da nakon izvršenja zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovcu ne dostavi trgovcu informacije koje identifikuju Korisnika - potrošača, odnosno da obezbedi zaštitu od uvida Trgovca u te informacije.

#### IX Prenos prometa

Po izvršenju usluge prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata na prodajnim mestima trgovca, sredstva na ime izvršenih platnih transakcija Korisnika za kupovinu roba i/ili usluga (u daljem tekstu: promet), Banka prenosi Trgovcu, pod uslovima, na način i u rokovima definisanim pojedinačnim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Trgovac je obavezan da svakodnevno izvrši kontrolu automatskog prenosa prometa na obradu sa svih POS terminala odnosno internet prodajnih mesta, a u skladu sa Uputstvom. Kada iz bilo kog razloga promet nije automatski prenet, Trgovac je dužan da promet prenese odmah, odnosno najkasnije prvog narednog radnog dana od dana poslednjeg uspešno prenetog prometa.

Banka ima obavezu da vrši kontrolu, usaglašavanje i obračun prometa Trgovca sledećeg radnog dana od dana dostavljanja prometa od strane Trgovca. U slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna, Trgovac je dužan da dostavi sve relevantne podatke na zahtev Banke, kako bi se izvršilo usaglašavanje.



Ugovorne strane su saglasne da će Banka po osnovu platnih transakcija na prodajnom mestu Trgovca uplatiti Trgovcu iznos prometa na način i u roku određenom u pojedinačnom ugovoru.

U slučaju sumnje da je platna transakcija u suprotnosti sa pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga, finansijsko poslovanje, propisima koji uređuju oblast pružanja platnih usluga kao i u suprotnosti sa pravilima propisanim od strane kartičarskih organizacija ili u slučaju reklamacije, Banka zadržava pravo da produži definisan rok za prenos prometa.

Banka ima pravo da iznos prometa umanjí za iznos reklamacije, ukoliko je podneta, do konačnog rešavanja reklamacije u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija kao i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

Ako povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod nadležne kartičarske organizacije, u slučaju gubitka na arbitraži, Banka ima pravo da pored iznosa reklamirane platne transakcije tereti Trgovca u za dodatne troškove arbitraže.

U svim slučajevima kada se utvrdi da je platna transakcija nastala suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, odnosno greškom ili propustom Trgovca, Banka ima pravo da: umanjí naredna plaćanja za tako nastalu platnu transakciju, ne plati Trgovcu tako nastalu platnu transakciju, zatraži od Trgovca povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim platnim transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.

Banka se neće smatrati odgovornom za eventualne gubitke Trgovca u slučaju neblagovremenog dostavljanja platnih transakcija na obradu.

#### **X Trgovačka naknada**

Banka i Trgovac ugovaraju iznos i obračun i naplatu naknade za uslugu korišćenja prihvatanja platnih kartica koju je Banka izvršila Trgovcu – trgovačku naknadu saglasno pojedinačnom ugovoru kao sastavnim delom Okvirnog ugovora u skladu važećom Tarifom naknada.

Banka ima pravo na naknadu navedenu u prethodnom stavu izraženu kao procenat od ukupne bruto vrednosti izvršene prodaje robe i/ili usluga korišćenjem platnih kartica od strane Korisnika na prodajnim mestima Trgovca. Banka obračunava i naplaćuje Trgovcu naknadu tako što će ukupan iznos koji plaća Trgovcu na ime primljenih sredstava i platnih transakcija Korisnika nastalih korišćenjem platnih kartica na prodajnom mestu Trgovca, umanjíti za iznos ugovorene naknade koji pripada Banci.

Za svaki instalirani POS terminal, koji Trgovcu obezbeđuje Banka, Trgovac ima obavezu da plati, Banci mesečnu naknadu na ime korišćenja i održavanja POS terminala u skladu sa Tarifom naknada. Naknada po POS terminalu će se naplaćivati poslednji radni dan u mesecu za tekući mesec. Obračun naknade će se izračunati tako što će se ukupan mesečni promet platnim karticama ostvaren na svim POS terminalima iz prethodnog meseca deliti sa brojem terminala datim Trgovcima na korišćenje u tekućem mesecu i/ili po tipu POS terminala u skladu sa Tarifom naknada.

#### **XI Sredstava obezbeđenja i naplata dospelih potraživanja Banke**

O izboru sredstava obezbeđenja u svakom konkretnom slučaju, Banka odlučuje na osnovu svoje poslovne odluke, procenom kreditne sposobnosti Trgovca i ugovara ga sa Trgovcem pojedinačnim ugovorom.

Ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti Trgovca, Banka ima pravo da od Trgovca zahteva dodatna sredstva obezbeđenja. Takođe, ukoliko u toku korišćenja usluge prihvatanja platnih kartica, neko od ugovorenih i datih sredstava obezbeđenja postanu neadekvatna ili nedovoljna ili ne mogu biti izvršena, Banka može zahtevati Trgovcu i druga dodatna sredstva obezbeđenja prihvatljiva za Banku.

Trgovac u toku trajanja ugovornog odnosa može podneti Banci zahtev za zamenu sredstva obezbeđenja, a Banka će u skladu sa svojim kreditnim kriterijumima izvršiti analizu ponuđenog sredstva obezbeđenja i doneti odluku o prihvatanju odnosno neprihvatanju ponuđenog sredstva.

Ukoliko na računu Trgovca kod Banke na dan zaduženja nema dovoljno sredstava za potpuno namirenje potraživanja Banke prema Trgovcu, na iznos dospelog, a nenaplaćenog duga po Okvirnom ugovoru, Banka će obračunavati zateznu kamatu u skladu sa zakonom saglasno pojedinačnom ugovoru i privremeno blokirati i onemogućiti Trgovcu dalje korišćenje usluge prihvatanja platnih kartica, sve dok Trgovac na računu

ne obezbedi dovoljno sredstava za potpuno namirenje svih dospelih potraživanja Banke. Zateznu kamatu Banka pripisuje dnevno.

Za naplatu svih svojih dospelih, a nenaplaćenih potraživanja nastalih iz ili u vezi sa Okvirnim ugovorom, Banka koristiti sredstva obezbeđenja navedena u pojedinačnom ugovoru.

Ukoliko na računu Trgovca nema dovoljno sredstava za pokriće dospelog zaduženja Trgovca po osnovu korišćenja usluge prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata, Banka je ovlašćena i ima pravo da izvrši zaduženje bilo kojeg drugog računa Trgovca koji su otvoreni i koji se vode kod Banke.

U slučaju da bilo koje od potraživanja, koja mogu nastati povodom i u vezi Okvirnog ugovora, Banka ne naplati upotrebom ugovorenih sredstava obezbeđenja, Banka ima pravo da sva svoja nenaplaćena, a dospela potraživanja naplati korišćenjem bilo kog drugog pravno dozvoljenog sredstva, uključujući i pokretanje odgovarajućeg sudskog postupka.

Trgovac prihvata da poslovne knjige, računovodstvene knjige i druga dokumenta Banke, služe kao dokaz dugovanja Trgovca.

#### **XII Reklamacije**

Pod reklamacijom u smislu ovih Opštih uslova se podrazumeva sledeće:

- ako se Korisnik obrati Banci sa pisanim prigovorom vezanim za platnu transakciju izvršenu na prodajnom mestu Trgovca;
- ako se druga banka ili finansijska organizacija u zemlji ili inostranstvu obrati Banci povodom platne transakcije izvršene prihvatanjem platne kartice odnosno drugog platnog instrumenta, na prodajnom mestu Trgovca;
- pisani prigovor od strane Trgovca upućen Banci.

Trgovac je u obavezi da u slučaju reklamacije na zahtev Banke dostavi sve tražene podatke, uključujući, ali ne ograničeno samo na to, dokaz o isporuci robe ili usluge u roku i na način kojim je definisano u zahtevu Banke.

Ukoliko Trgovac ne postupi na način iz prethodnog stava, u obavezi je da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Korisnika.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodane robe i/ili usluge na internet prodajnom mestu Trgovca, neće se smatrati reklamacijom u smislu ovih Opštih uslova i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Korisnika, bez učešća Banke.

Banka ima pravo da nadoknadi štetu umanjeanjem narednih plaćanja Trgovcu ili zahteva nadoknadu od strane Trgovca. Trgovac je u obavezi da nadoknadi Banci, sve troškove koji su nastale kao reklamacija Korisnika, druge banke ili finansijske organizacije, na osnovu platnih transakcija izvršenih prihvatanjem platne kartice odnosno drugog platnog instrumenta na prodajnim mestima trgovca u roku ne dužem od od 3 (tri) radna dana od dana dobijanja zahteva za nadoknadu od strane Banke.

#### **XIII Viša sila**

Trgovac i Banka su saglasni da niti jedna ugovorna strana neće preuzeti odgovornost za gubitak, pretrpljenu štetu ili neispunjavanje uslova iz Okvirnog ugovora izazvanih dejstvom više sile.

U smislu ovih Opštih uslova viša sila označava prirodne događaje i radnje trećih lica (Odluke Skupštine Republike Srbije, Vlade Republike Srbije, Narodne banke Srbije i drugih regulatornih tela) koji su van kontrole ugovornih strana, a koji se ne mogu predvideti ili izbeći u trenutku zaključenja Okvirnog ugovora.

Prirodni događaji i radnje trećih lica koji se smatraju višom silom su oni koja nastanu nakon stupanja na snagu Okvirnog ugovora, pri čemu sprečavaju izvršenje ugovornih obaveza bilo koje ugovorne strane.

O postojanju i prestanku više sile utvrđuje se obaveza pisanog obaveštavanja druge ugovorne strane.

U slučaju nastanka više sile, izvršenje obaveze one ugovorne strane koja je pod uticajem više sile, biće automatski produženo, bez padanja u docnju, za period trajanja više sile.

Ako ispunjenje obaveza iz Okvirnog ugovora mora da se odloži više od 3 (tri) meseca zbog više sile strane iz Okvirnog ugovora će dogovoriti nove uslove za ispunjenje Okvirnog ugovora ili uslove za raskid Okvirnog ugovora.

#### **XIV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Trgovca i Banke**

Komunikacija između Korisnika i Banke obavlja se korišćenjem kanala komunikacije za koji se Korisnik opredelio u skladu sa odredbama pojedinačnog ugovora, a ako nije uređeno pojedinačnim ugovorom onda saglasno Opštim uslovima pružanja platnih usluga, Glava IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke.

#### **XV Informacije o zaštiti Trgovca**

Ako se Banka u oblasti pružanja platnih usluga u pogledu prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata, ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, pozitivnih propisa i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na usluge prihvatanja platnih kartica odnosno drugih platnih instrumenata ili primenjuje nepravične ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu, Trgovac ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa u skladu sa odredbama propisa kojim se uređuje zaštita korisnika platnih usluga, sve saglasno Opštim uslovima pružanja platnih usluga, Glava XIX Informacije o zaštiti Korisnika, podnaslov Zaštita Korisnika preduzetnika i podnaslov Zaštita Korisnika pravnog lica.

#### **XVI Izmene i dopune Okvirnog ugovora i pravo na raskid**

##### Izmene i dopune Okvirnog ugovora

Izmene i dopune Okvirnog ugovora, definisane su Opštim uslovima pružanja platnih usluga, glava XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid podnaslov Izmene i dopune Okvirnog ugovora i Opštih uslova na predlog Banke.

##### Raskid Okvirnog ugovora

Pravo na raskid Okvirnog ugovora uređen je odredbama Opštim uslovima pružanja platnih usluga, glava VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa i glava XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid podnaslov Pravo na raskid Okvirnog ugovora na zahtev Banke i podnaslov Pravo na raskid Okvirnog ugovora na zahtev Korisnika.

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor pod u sledećim slučajevima:

- Ukoliko Trgovac koristi POS terminale odnosno MPI protivno Uputstvu i protivno odredbama Okvirnog ugovora,
- Ukoliko postoji opasnost od narušavanja kontinuiteta postavljenih procesa od strane Banke i/ili njenih klijenata,
- Ukoliko po oceni Banke obim poslovanja Trgovca putem korišćenja POS terminala odnosno internet prodajnog mesta, predstavlja objektivnu smetnju za dalji nastavak saradnje sa Trgovcem.
- Ukoliko se utvrdi da Trgovac nije ispoštovao preuzete obaveze iz Okvirnog ugovora odnosno ukoliko nije u zahtevanom roku otklonio uočene nedostatke.

Izuzetno, Banka može bez otkaznog roka raskinuti Otkazni ugovor ukoliko dogodi zloupotreba izgubljenih, ukradenih ili lažnih platnih kartica, odnosno bilo koja druga zloupotreba bezgotovinskog sredstava plaćanja (kao što je ali nije ograničeno na prodaju roba ili usluga zabranjenih zakonom) ili u slučaju nastupanja bilo kog razloga za odbijanje ili umanjenje plaćanja iz ovih Opštih uslova, glava IX Prenos prometa.

Po presanku ugovornog odnosa, Trgovac je u obavezi da ukloni sve znake kartičarskih organizacije i Banke sa svojih prodajnih mesta i da odmah vrati Banci POS terminale koji su u vlasništvu Banke kao i celokupan reklamni materijal primljen po Okvirnom ugovoru, a koji se zatekne u posedu Trgovca u trenutku prestanka ugovornog odnosa.

Bez obzira na raskid Okvirnog ugovora, Trgovac ostaje odgovoran za sve reklamacije koje su vezane za platne transakcije nastale na prodajnim mestima Trgovca do okončanja postupka reklamacije u sistemu platnih kartica saglasno odredbama Okvirnog ugovora.

#### **XVII Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama**

Banka u svrhu obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti u skladu i na način propisan Opštim uslovima glava XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama.

#### **XVIII Prelazne i završne odredbe**

Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja na sednici Upravnog odbora 13. juna 2019. godine, primenjuju se počev od 21.

avgusta 2019. godine. Ova prečišćena verzija Opštih uslova je sačinjena od integralnog teksta Opštih uslova usvojenih na sednici Upravnog odbora održanoj dana 29. novembra 2018. godine, izmena i dopuna usvojenih na sednici Upravnog odbora održanoj dana 16. januara 2019. godine i ovih izmena i dopuna Opštih uslova, a poslovno ime Banke, ažurirano je u ovom dokumentu u skladu sa Odlukom Upravnog odbora Banke od 20.09.2019. godine.

**UPRAVNI ODBOR BANKE**