

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br.107/2005, 91/2010 i 14/2015) i člana 15. stav 1. tačka 5) Statuta **OTP banka Srbija AD Beograd**, Upravni Odbor Banke je na svojoj sednici od 13.06.2019. godine i od 20.09.2019. godine, utvrdio:

**OPŠTE USLOVE PRUŽANJA PLATNIH USLUGA**  
**OTP banka Srbija AD Beograd**  
**KOJI SE PRIMENJUJU U ODNOSIMA**  
**SA FIZIČKIM LICIMA**  
**(prečišćena verzija)**

### I Uvodne odredbe

OTP banka Srbija AD Beograd, kao pružalac platnih usluga (u daljem tekstu: Banka) ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga za fizička lica (u daljem tekstu u smislu ovih Opštih uslova: Korisnik) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu Zakon): otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa, uslove i način pružanja platnih usluga, odnosno izvršenje platnih transakcija, vreme prijema i rokove za izvršenje platnih naloga, obračun i naplatu naknade za izvršene platne usluge Banke, obaveštavanje, zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija, uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora, informacije o zaštiti Korisnika, nadzor nad primenom odredaba Zakona, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke sa aspekta navedenog Zakona.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga zajedno sa:

- Tarifom naknada i troškova, Sektor poslova sa fizičkim licima, fizička lica (u daljem tekstu: Tarifa naknada),
- Terminkim planom (vreme prijema i izvršenja platnih naloga),
- Pregledom usluga i naknada za korisnika platnih usluga – potrošača (u daljem tekstu: Pregled usluga i naknada) u sadržaju i formi propisanim od strane Narodne banke Srbije,
- Zahtevom za otvaranje računa (u daljem tekstu: Zahtev),
- Posebnim uslovima korišćenja za pojedinu platnu uslugu u vezi sa računom bilo da su sastavni deo pojedinog ugovora ili su kao poseban dokument/pristupnica/zahtev dostupni Korisnicima na internet prezentaciji Banke i/ili u poslovnoj ekspoziturnama Banke

i pojedinačnim ugovorom o otvaranju i vođenju tekućeg računa, kao i drugih platnih računa nezavisno o nazivu istih, a koji su u skladu sa odredbama Zakona određeni kao platni računi, čine Okvirni ugovor o platnim uslugama, kao jedinstvenu celinu u smislu Zakona (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

#### **Osnovni podaci o Banci:**

Poslovno ime: OTP banka Srbija 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 prezentacija Banke: [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs)  
adresa elektronske pošte: [stanovnistvo@otpsrbija.rs](mailto:stanovnistvo@otpsrbija.rs) i [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:

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

- 1) **Korisnik** označava fizičko lice (rezident i nerezident) koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci kao pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 2) **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platićilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 3) **Referentna oznaka** predstavlja oznaku ili drugi podatak koji Banka dodeljuje u cilju identifikacije platne transakcije;
- 4) **Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 5) **Tekući račun** označava platni račun (transakcioni) koji Banka na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju računa i ovih Opštih uslova, otvara Korisniku, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža, s tim da Banka otvara i vodi Korisniku tekući račun posebno za svaku valutu i to u dinarima (RSD) i u stranim valutama;
- 6) **Drugi platni račun** označava platni račun koji vodi Banka za jednog ili više korisnika platnih usluga, a ne može se svrstati u tekući račun i koristi se za izvršavanje platnih transakcija na osnovu pojedinačnog ugovora i ovih Opštih uslova;
- 7) **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 8) **Kartica** označava platnu karticu, kako u fizičkom tako i u digitalnom formatu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaoocu izvršenje platne transakcije, bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu tj. omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mestu trgovca ili na daljinu, zatim podizanje i polaganje gotovog novca u domaćoj ili stranoj valuti kao i korišćenje drugih usluga na bankomatu, saglasno odredbama konkretnog ugovora koji uređuje izdavanje i korišćenje platne kartice. Banka može izdati Korisnicima platnu karticu kao osnovnu i/ili dodatnu sa funkcionalnostima koje su određene pojedinačnim ugovorom kojim se uređuju platne usluge;
- 9) **PIN** (Lični identifikacioni broj) označava lični sigurnosni broj koji zna samo korisnik kartice. Unosom PIN-a Korisnik potvrđuje svoj identitet na bankomatu ili prodajnom mestu, u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala;
- 10) **Bankomat (ATM)** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima platnih kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca u domaćoj i stranoj valuti, i/ili korišćenje drugih usluga u skladu sa softverom i funkcionalnostima samog bankomata;
- 11) **POS terminal** označava uređaj koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
- 12) **Platićilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, ili na drugi način platnim instrumentom, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
- 13) **Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 14) **Izvod ili Izveštaj prometa po računima** označava izveštaj o izvršenim platnim transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Banka dostavlja Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnim ugovorima kao i na zahtev samog Korisnika;

- 15) **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- 16) **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
- 17) **Poslovni dan** označava dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga posluje tako da omogućiti izvršenje platne transakcije. Poslovni dan definiše Banka i različito je za interne, eksterne, papirne i naloge primljene elektronskim putem, pri čemu se primljeni nalozi moraju realizovati u okviru Poslovnog dana koji je definisan Terminskim planom;
- 18) **Terminski plan** označava poseban Akt Banke kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, kako domaćih tako i međunarodnih platnih transakcija. Terminski plan je postavljen u ekspoziturnama Banke i na internet prezentaciji Banke [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs);
- 19) **Tarifa naknada** označava poseban Akt Banke koji se zove Tarifa naknada i troškova, Sektor poslova sa fizičkim licima, fizička lica, a kojim se definišu sve vrste, visine, način obračuna i naplate naknada i troškova koje Banka naplaćuje od Korisnika kod izvršavanja platnih transakcija i vršenja platnih usluga. Tarifa naknada postavljena je u ekspoziturnama Banke i na internet prezentaciji Banke [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs);
- 20) **Datum valute** označava referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
- 21) **Referentni kurs** označava kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka kao pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 22) **Referentna kamatna stopa** označava 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 Okvirni ugovor;
- 23) **Jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO)** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa; U smislu ovih Opštih uslova, JIO predstavlja broj platnog računa platioca ili primaoca plaćanja;
- 24) **IBAN** (međunarodni broj bankovnog računa) označava niz od 22 alfanumerička znaka koji precizno identifikuju zemlju, Banku i broj računa Korisnika u banci bilo gde u svetu, a primenjuje se u svim zemljama Evropske unije;
- 25) **Sredstvo komunikacije na daljinu** označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i Korisnika;
- 26) **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;
- 27) **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;
- 28) **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;
- 29) **Transfer odobrenja** označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, bilo da je inicirana u papirnoj ili elektronskoj formi, uključujući i izdavanje trajnog naloga;
- 30) **Trajni nalog** označava instrukciju koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršenje transfera odobrenja u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđeno vreme;
- 31) **Direktno zaduženje** je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa i obuhvata sve pojedinačne platne transakcije bez obzira da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija;
- 32) **Neodobrena platna transakcija obavljena korišćenjem kartice** označava platnu transakciju nastalu korišćenjem izgubljenih ili ukradenih kartica, odnosno platnu transakciju za čije izvršenje korisnik kartice nije dao saglasnost u formi i na način koji su utvrđeni ugovorom o platnim uslugama između korisnika i izdavaoca kartice;
- 33) **Platne transakcije obavljene bez platnog naloga** označavaju platne transakcije gde Banka odobrava ili zadužuje platni račun Korisnika bez platnog naloga (uplata kamate, naplata provizije, troškova, itd.);
- 34) **Usluge elektronskog bankarstva** označava skup usluga Banke koji čine usluga internet bankarstva Banke – e banking , usluga mobilnog bankarstva – m banking, usluga telefonskog bankarstva – Vocalia i usluga SMS bankarstva – Mobilia, a sve prema projektnom rešenju Banke;
- 35) **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;
- 36) **RTGS sistem (obračun u realnom vremenu po bruto principu)** označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a podrazumeva obradu i poravnanje pojedinačnih naloga za prenos učesnika u najkraćem mogućem vremenu – i to do visine pokrivača na računu. U RTGS NBS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za prenos, u skladu sa Odlukom o minimalnoj vrednosti platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu;
- 37) **Kliring** označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a nalozi za prenos izvršavaju se po osnovu transfera odobrenja kojima učesnik inicira prenos novčanih sredstava, u svoje ime i za svoj račun, kao i radi izvršavanja platnih transakcija svojih korisnika platnih usluga. Nalozima za prenos u Kliring NBS sistemu izvršavaju se transferi odobrenja u pojedinačnom iznosu koje je propisan Pravilima rada kliring platnog sistema Narodne Banke Srbije;
- 38) **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;
- 39) **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;
- 40) **Nalog za instant transfer** označava nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;
- 41) **Nedozvoljeno prekoračenje računa** označava iznos sredstava koje Korisnik koristi mimo Okvirnog ugovora;
- 42) **Dozvoljeno prekoračenje računa** označava ugovoreni iznos sredstava koje Banka stavlja Korisniku na raspolaganje;
- 43) **Zakonit boravak u Republici Srbiji** označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu sa

propisima kojima se uređuje 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 uređuje azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;

- 44) **Lista reprezentativnih usluga** označava listu koju propisuje Narodna banka Srbije od najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji, koja sadrži utvrđene izraze za svaku pojedinačnu uslugu povezanu s platnim računom i definiciju svake takve usluge, a odnosi se na usluge koje korisnici platnih usluga najčešće koriste u vezi s platnim računom, kao i usluge koje korisnike platnih usluga izlažu najvećem trošku. Narodna banka Srbije ovu listu redovno ažurira i objavljuje se na internet prezentaciji;
- 45) **Izveštaj o naplaćenim naknadama** označava Izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom;
- 46) **Promena platnog računa** označava uslugu kod koje je Banka, kao prethodni i/ili novi pružalac platnih usluga, dužna da Korisniku koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga, odnosno kod Banke kao novog pružaoca platnih usluga, omogućiti promenu platnog računa u istoj valuti isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod Banke ili drugog pružaoca platnih usluga;
- 47) **Platni račun sa osnovnim uslugama** označava platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i u vezi sa kojim Banka pruža platne usluge u skladu sa propisima koju uređuju platne usluge, za potrebe ovih Opštih uslova se u tekstu i za Račun sa osnovnim uslugama koristi termin Račun kao u glavi VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa ovih Opštih uslova.

### **III Opšte odredbe**

Ovi Opšti uslovi, kao sastavni deo Okvirnog ugovora, se odnose na izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija koje inicira Korisnik kao platilac izdavanjem platnog naloga, ili na drugi način platnim instrumentom. Smatra se da je Korisnik uspostavio ugovorni odnos sa Bankom povodom Okvirnog ugovora zaključenjem pojedinačnog ugovora o otvaranju i vođenju računa (u daljem tekstu: pojedinačni ugovor), koji sadrži odredbu o prihvatanju i primeni Opštih uslova. Korisnik zaključenjem pojedinačnog ugovora potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je sa njima u celosti saglasan.

Ovi Opšti uslovi, radi izbegavanja svake sumnje, ne uređuju izvršenje jednokratnih platnih transakcija jer se iste izvršavaju bez obaveze otvaranja platnog računa kod Banke i uređuju se posebnim Aktom Banke – Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji, odnosno platnim nalogom.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga se izrađuju na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije teksta, srpska verzija će biti merodavna.

Banka se obavezuje da će savesno izvršavati platne usluge i činiti sve što je u njenoj moći radi zaštite Korisnikovih interesa u svakom pojedinom slučaju.

Osim ukoliko u pisanom obliku izričito nije ugovoreno nešto drugačije, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima i Zakonom.

U slučaju kolizije odredbi zaključenog pojedinačnog ugovora i ovih Opštih uslova, primarno se primenjuju

odredbe pojedinačnog ugovora, zatim odredbe ovih Opštih uslova, te na kraju ostali Opšti uslovi poslovanja Banke u delu koji nije regulisan napred navedenim dokumentima, osim ako samim pojedinačnim ugovorom nije određen drugačiji redosled prvenstva.

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

Sve informacije vezane za izvršenje platnih usluga od strane Banke i to: ovi Opšti uslovi, Tarifa naknada i Terminski plan dostupni su Korisnicima na zvaničnoj internet prezentaciji Banke na adresi [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs) i u ekspoziturama Banke.

Komunikacija između Korisnika i Banke vrši se usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u ekspoziturama Banke, internet prezentacije Banke, telefonskim putem, preko Kontakt centra, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, elektronskim bankarstvom, elektronskom poštom kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja (npr. Viber i sl.), uključujući i oglašavanje preko sredstava javnog informisanja).

Korisnik se opredeljuje za kanal komunikacije sa Bankom prilikom uspostavljanja prvog ugovornog odnosa sa Bankom tako što bira jedan od ponuđenih kanala komunikacije koji su propisani na obrascu Banke:

- preuzimanje sa platforme elektronskog bankarstva;
- dostava na adresu elektronske pošte koju je Korisnik dostavio Banci;
- dostava poštom na adresu prebivališta/boravišta Korisnika u Republici Srbiji,

što potvrđuje unosom podataka o željenom kanalu komunikacije u obrazac propisan od strane Banke i koji dostavlja Banci. Tako ugovoreni kanal komunikacije Korisnika sa Bankom, primenjuje se u komunikaciji Banke i Korisnika kod svih bankarskih usluga koje Korisnik koristi ili će koristiti, iz ponude Banke, dokle god traje ugovorni odnos sa Bankom, sve dok se Korisnik ne obrati Banci sa željom da isti promeni (izuzev odabira kanala komunikacije na alternativnim kanalima prodaje proizvoda iz ponude Banke). U tom slučaju, Korisnik dostavlja novi popunjeni obrazac propisan od strane Banke, sa opredeljenim novoizabranim kanalom komunikacije. Prilikom svake promene kanala komunikacije Banka će koristiti onaj za koji se Korisnik opredelio u obrascu koji je Korisnik poslednji dostavio Banci.

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

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

Banka ima pravo da određene informacije dostavlja Korisniku putem SMS-a na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci, ukoliko je tehnički moguće slati takve informacije na ovaj način. Ako to nije moguće, Banka obaveštava Korisnika SMS-om za preuzimanje takve

informacije u ekspozituri Banke. Korisnik i Banka su saglasni da je svaka informacija koju je Banka uputila Korisniku SMS-om primljena od strane Korisnika momentom upućivanja, što se dokazuje potvrdom o slanju poruke.

Banka pisanu korespondenciju ne upućuje na adrese boravišta/prebivališta kao i SMS poruke na brojeve mobilnih telefona Korisnika u inostranstvu, već samo u Republici Srbiji.

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

U slučaju dostavljanja dokumenata Banci ili slanja dokumenata od strane Banke u skladu sa nalogom Korisnika, Banka će sa razumnom pažnjom ispitati dokumenta da bi se utvrdilo da li su u skladu sa instrukcijama.

Dostavljanje dokumenata Korisniku ili trećoj strani će biti izvršeno tek po pažljivoj proveru ovlašćenja za prijem odnosnih dokumenata.

Banka u skladu sa propisima, prirodom i sadržinom akta/dokumenta koji se dostavlja Korisniku, opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom elektronskom poštom, elektronskim bankarstvom, SMS porukom, objavljivanjem na internet prezentaciji Banke, Viber-om ili na drugi odgovarajući način. Banka može vršiti dostavljanje Korisniku i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju usluga dostave u ime i za račun Banke. Angažovana treća lica su dužna da zaštite i čuvaju tajnost poslovnih kao i podataka koje se odnose na ličnost Korisnika do kojih su došla tokom trajanja ugovornog odnosa sa Bankom i da obezbede i čuvaju u ugovorenom roku dokaz da je pošiljka poslata Korisniku.

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

Svaka pisana komunikacija koja, u skladu sa relevantnim propisima, mora biti poslata preporučenom poštom sa ili bez povratnice i/ili ličnom dostavom, smatraće se valjano dostavljenom Korisniku ukoliko se u posedu Banke nalazi:

- odštampani dokument bilo koje vrste (povratnica, potvrda o prijemu, potvrda o otpušljanju i sl.) ili potvrda/izvod o slanju pošiljke od strane Banke ili lica angažovanog od strane Banke za ekspediciju ili
  - dostavnica sa potpisom ili inicijalima Korisnika ili lica ovlašćenih po drugom osnovu za prijem odnosno evidenciju uručjenja relevantne pošiljke,
- kao i u drugim slučajevima predviđenim relevantnim propisima koji regulišu način dostavljanja.

Banka može prihvatiti nalog od Korisnika posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte, a u skladu sa pojedinačnim ugovorom zaključenim sa Korisnikom, odnosno važećim zakonima i propisima. Banka može pre postupanja po takvom nalogu, kao meru predostrožnosti, zahtevati o trošku Korisnika potvrdu posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte, a u zavisnosti od prirode slučaja.

Banka neće snositi odgovornost za gubitke ili štetu nanetu Korisniku ili bilo kojem trećem licu prouzrokovane u vezi sa

nalogom primljenim posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte.

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

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

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

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

Korisnik je dužan da Banku bez odlaganja obavesti pisanim putem o promeni ličnih podataka, podataka punomoćnika, odnosno ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima na računu, promeni kanala komunikacije sa Bankom (promena adrese prebivališta/boravišta, adrese elektronske pošte, broja mobilnog telefona, broj faksa) kao i ostalih podataka koji se odnose na račune i Jedinstveni registar računa. U protivnom, Banka zadržava pravo da ne zaključi Okvirni ugovor, odnosno da raskine Okvirni ugovor.

Banka obaveštava Korisnika o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama i o stanju i promenama na računima putem Izvoda 1 (jednom) mesečno ugovorenim načinom komunikacije, bez naknade.

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

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

Korisnik je obavezan da ugovorenim kanalom komunikacije dostavlja Banci obaveštenje o šifri osnova naplate i instrumenta plaćanja kada se sredstva evidentiraju na računu istog korisnika naplate (ne i u slučaju kada se raspoređuju na drugog korisnika zbog mogućih zloupotreba) za prilive iz inostranstva male vrednosti tj. u iznosu ne većem od EUR 1.000,00. Ova obaveštenja, Banka je dužna da čuva u roku koji je propisan za njihovo čuvanje.

Svako dodatno obaveštavanje ili češće nego što je utvrđeno prethodnim stavom i/ili pojedinačnim ugovorom na zahtev Korisnika, podleže plaćanju odgovarajuće naknade shodno Tarifi naknada.

Korisnik je dužan da ukoliko se opredelio za kanal komunikacije koji podrazumeva upotrebu elektronskih oblika komunikacije (elektronska pošta, elektronsko bankarstvo i sl.) obezbedi i ispuni o sopstvenom trošku

minimalne tehničke zahteve za korišćenje ugovorenog kanala komunikacije sa Bankom. Banka nije odgovorna niti se može smatrati odgovornom, ukoliko se Korisnik opredelio za jedan od elektronskih oblika komuniciranja, a nije ispunio prethodno opisanu obavezu obezbeđivanja tehničkih uslova za realizaciju ovako ugovorenog kanala komunikacije.

Ukoliko je Korisnik promenio adresu prebivališta/boravišta i/ili adresu za prijem pošte, kao opredeljeni kanal komunikacije sa Bankom, a o toj promeni nije obavestio Banku na ugovoreni način, a Banka je poslala Korisniku pisano obaveštenje na tu adresu, te ni posle 2 (dva) pokušaja Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja Korisniku na poslednju takvu adresu, smatra se da je dan prijema obaveštenja Banke od strane Korisnika, dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučених pošiljki, prvi put potvrdio da je pokušao uručenje toga obaveštenja na poslednju takvu adresu koju je Korisnik dostavio Banci.

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

Obaveza Banke o izveštavanju Korisnika prestaje i ukoliko se nedvosmisleno utvrdi da brojevi telefona i/ili adresa elektronske pošte dostavljena Banci na ugovoreni način, ne pripadaju Korisniku ili su neispravni.

#### **V Vrste platnih usluga i uslovi za korišćenje**

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima su:

1. usluge koje omogućavaju uplatu i/ili isplatu gotovog novca na /sa platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2. usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - a) transferom odobrenja,
  - b) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - c) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
3. usluge izvršenja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku, i to:
  - a) transferom odobrenja,
  - b) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - c) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
4. usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
5. usluge izvršavanja novčane doznake kod koje Banka 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.

Banka Korisnicima pruža i usluge:

- izvršavanja platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valuti trećih država i platnih transakcija između rezidenata u valuti trećih država, kao i

- otvaranja i vođenja platnih računa rezidenata i nerezidenata u Republici Srbiji u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju.

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima u skladu sa ovim Opštim uslovima odnose se na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u valuti trećih država, kao i na međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju. Do dana pristupa Republike Srbije Evropskoj uniji, platne transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata ili između nerezidenata smatraju se međunarodnom platnom transakcijom u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju.

Banka naloge za prenos u dinarima koje iniciraju Korisnici, u iznosu do 300.000,00 RSD izvršava putem platne usluge instant transfera odobrenja putem Sistema instant plaćanja (u daljem tekstu: IPS platnog sistema NBS) između učesnika u ovom platnom sistemu, u skladu sa pravilima rada IPS platnog sistema NBS, Terminskim planom i Tarifom naknada.

Ukoliko primalac plaćanja iz naloga za prenos Korisnika koji treba da se izvrši putem platne usluge instant transfera odobrenja, nema platni račun kod poslovne banke u Republici Srbiji koja je učesnica IPS platnog sistema NBS, Banka o toj okolnosti na jasan i razumljiv način, pre davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije i bez obzira na formu platnog naloga, obaveštava Korisnika da platni račun tog primaoca plaćanja nije dostupan u IPS platnom sistemu NBS i da se taj platni nalog odbija i da neće moći da bude izvršen u IPS platnom sistemu NBS. Takva konkretna platna transakcija može da se izvrši u skladu sa pravilima drugih platnih sistema u Republici Srbiji, Terminskim planom i Tarifom naknada.

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

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

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

#### **VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa**

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

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

Sredstva na Računima se vode kao sredstva po viđenju i Banka ih osigurava kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita i isti podležu kontroli nadležnih organa po osnovu poreskih i drugih obaveza u skladu sa propisima. Banka će Korisniku pre nego što zaključi Okvirni ugovor sa Bankom, prethodno dati

informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude poslovnih banaka radi donošenja odluke o uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom, a naročito informacije o Banci, uslovima korišćenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama, kursu, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim merama, načinu izmena i otkaza Okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, i to na papiru, uručenjem u ekspozituri iz poslovne mreže Banke ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unapred kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja Korisnika i uručenjem primerka nacrta Okvirnog ugovora.

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

- na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluka njenih organa, slobodno izvrši izbor Korisnika sa kojim će stupiti u poslovne odnose otvaranjem računa i/ili izvršenjem bilo koje druge platne usluge, što uključuje i pravo da odbije zaključivanje Okvirnog ugovora, odnosno pružanje usluge Korisniku, pa samim tim i Zahteva, bez posebnog obrazloženja;
- od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koje bi Banci omogućili sprovođenje analize Korisnika i/ili izvršavanje konkretne platne transakcije u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno odbiće izvršavanje konkretne platne transakcije po nalogu i/ili za račun Korisnika odnosno Banka ima pravo da raskine već uspostavljeni poslovni odnos;
- ne otvori Račun ukoliko utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, kao i ukoliko bi otvaranje računa tog Korisnika predstavljalo reputacioni rizik za Banku;
- bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost korišćenja platnih i drugih usluga i proizvoda u vezi sa Računom, delimično ili u celosti, iz razloga utvrđenih propisom kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, u skladu sa važećim propisima i pravilima bankarske grupe kojoj Banka pripada.

### **Otvaranje i vođenje platnih računa**

Banka otvara Korisniku Račun na osnovu Zahteva i nakon dostavljanja od strane Korisnika i provere urednosti od strane Banke dokumentacije propisane kao obavezne za otvaranje računa kod poslovnih banaka, saglasno pozitivnim propisima i zaključenjem Okvirnog ugovorau pismenoj formi.

Banka može otvoriti i voditi devizni Račun samo u valutama u skladu sa poslovnom odlukom Banke, Tarifom naknada i pozitivnim propisima. Takođe, Banka vodi devizni Račun u vrsti efektivnog novca koji je položen na račun, s tim da za svaku valutu Banka vodi poseban devizni Račun.

Korisnik je saglasan i dozvoljava Banci da prikupi i dalje obrađuje sve podatke koje je dostavio Banci u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti, kao i da nakon otvaranja Računa njegove lične i ostale propisane podatke prosledi u Jedinstveni registar računa fizičkih lica koji vodi Narodna banka Srbije u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o bližim uslovima i načinu vođenja Jedinstvenog registra računa.

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

Svakom Računu se dodeljuje broj, koji predstavlja individualnu partiju na kojoj se evidentiraju izvršene platne transakcije po Računu.

Prilikom otvaranja Računa, Banka izdaje Korisniku identifikacionu karticu kojom Korisnika identifikuje u poslovnom odnosu i prilikom vršenja platnih transakcija u vezi sa Računom.

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

### **Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na Računu/Punomoć**

Korisnik lično uspostavlja ugovorni odnos sa Bankom u vezi sa Okvirnim ugovorom. Uspostavljanje ugovornog odnosa putem punomoćnika koji je od strane Korisnika ovlašćen da u njegovo ime i za njegov račun otvori tekući ili drugi račun kod Banke nije dozvoljeno osim u izuzetnim slučajevima koje Banka proceni da su opravdani.

Korisnik na čije ime je otvoren Račun u Banci kao vlasnik Računa je jedino ovlašćeno lice da upravlja Računom i raspolaze sredstvima na Računu. Korisnik, koji je poslovno sposoban, nakon uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom, može ovlastiti određeno lice/lica (u daljem tekstu: punomoćnik) i to najviše 2 (dva) poslovno sposobna lica da raspolaze/u sredstvima na Računu, kao i da vrši/e sve druge platne i druge usluge u vezi sa Računom (u daljem tekstu: Ovlašćenje punomoćnika). Ovlašćenje punomoćnika, Korisnik može izdati i u prostorijama Banke, ili punomoćnik može Banci prezentovati Ovlašćenje punomoćnika koje je overio nadležni organ u skladu sa pozitivnim propisima, koje u trenutku dostavljanja Banci ne može biti starije od 6 (šest) meseci od dana overe. Potpis punomoćnika i Ovlašćenje punomoćnika moraju biti deponovani kod Banke. Korisnik je obavezan da upozna ovlašćeno lice sa uslovima pod kojima Banka vrši platne usluge saglasno odredbama Okvirnog ugovora čiji sastavi deo su i ovi Opšti uslovi.

Punomoćnici za raspolaganje sredstvima na računom ne mogu imati veća prava od vlasnika Računa. Ukoliko su za punomoćnika imenovani advokati, Ovlašćenje punomoćnika ne mora da sadrži overu potpisa vlasnika Računa od strane nadležnog organa.

Korisnik kao vlasnik Računa je odgovoran Banci za svako raspolaganje sredstvima sa Računa, za svako plaćanje izvršeno od strane punomoćnika, što ne isključuje odgovornost i samog punomoćnika. Zabrane koje važe za Korisnika, važe i za punomoćnika.

Banka zadržava pravo da ograniči broj punomoćnika ili može odbiti Ovlašćenje punomoćnika ako ovlašćeno lice ne dostavi odgovarajuće lične i druge podatke prema važećim propisima, posebno propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma saglasno odredbi glave VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, odnosno ako Korisnik nije prethodno lično zaključio Okvirni ugovor sa Bankom.

Punomoćnik nije ovlašćen da svoja ovlašćenja po Računu

prenosi na treća lica, niti je ovlašćen da otkaze Okvirni ugovor i ugasi Račun Korisnika, osim ukoliko u samom punomoćju izričito nije navedeno da je ovlašćen i za tu radnju. Deponovani potpisi punomoćnika važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku.

U slučaju bilo koje promene ličnih podataka Korisnika ili punomoćnika (npr. zbog stupanja u brak, promene prebivališta ili promene bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Korisnika sa Bankom), Korisnik mora Banku bez odlaganja i izričito obavestiti pisanim putem o takvoj izmeni i/ili dolaskom u Banku gde bi se na licu mesta izmenili određeni podaci i po potrebi (ukoliko je promenjeno prezime), ponovo deponovao potpis.

Izmene i dopune iz prethodnog stava će biti pravno obavezujuće za Banku odmah nakon prispeća istih u vidu pisanog obaveštenja u prostorije Banke. Izuzetno, obaveštavanje o ovim ličnim podacima se može izvršiti i neposredno dolaskom u Banku sa ili bez dostave dokumenta kojom se potvrđuje odgovarajuća izmena u zavisnosti od slučaja.

### **Zastupanje**

Banka maloletnom licu (rezidentu i nerezidentu u smislu odredaba zakona koji uređuje devizno poslovanja) otvara Račun na osnovu pojedinačnog ugovora koji u ime i za račun tog lica zaključuje njegov zakoniti zastupnik i utvrđuje identitet zakonskog zastupnika.

Banka otvara Račun fizičkom licu i na osnovu sudskog ili upravnog akta (za lice pod starateljstvom, na osnovu izvršnog sudskog rešenja o nasleđu i sl.), koji Okvirni ugovor zaključuje ovlašćeno lice iz tog akta, u kom slučaju Banka utvrđuje identitet tog lica.

Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi Račun, ili dostavljanjem pouzdane i proverljive informacije o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi Račun, Ovlašćenje punomoćnika i eventualno data duga punomoćja u vezi sa Računom prestaju da važe, a sve platne kartice vezane za Račun se blokiraju za sve dalje platne transakcije. Do ovog momenta Banka se pouzda u važeća punomoćja i ne odgovara za štetu koja od tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima sa Računu Korisnika od strane punomoćnika.

Po prispeću obaveštenja/informacije iz prethodnog stava, Banka će dozvoliti upravljanje Računom samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa važećim zakonskim propisima.

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

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

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

### **Zabrana diskriminacije**

Pri otvaranju računa Korisniku, koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, zabranjena je svaka diskriminacija, neposredna ili posredna, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, genetskih osobnosti, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rođenja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovnog stanja, mesta boravka, kulture, jezika, starosti, seksualnog opredeljenja ili invaliditeta.

### **Pregled usluga i naknada**

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

Banka je dužna da obezbedi da Pregled usluga i naknada bude dostupan u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs). Banka na zahtev Korisnika, bez naknade, dostavlja Pregled usluga i naknada Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

### **Izveštaj o naplaćenim naknadama**

Banka najmanje jednom godišnje dostavlja, ugovorenim kanalom komunikacije, Korisniku, Izveštaj o naplaćenim naknadama, bez naknade, sa izrazima i definicijama iz Liste reprezentativnih usluga. Ukoliko je ugovoren obračun i naplata kamate, Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate koju Banka naplaćuje u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži naročito sledeće informacije:

- 1) pojedinačnu naknadu po svakoj usluzi i učestalost korišćenja svake usluge tokom izveštajnog perioda - a u slučaju da je više usluga obuhvaćeno paketom usluga, informacije o naknadi koja je naplaćena za ceo paket, o tome koliko je puta naknada za paket naplaćena u izveštajnom periodu i o eventualnoj dodatnoj naknadi koja je naplaćena za uslugu koja prelazi obim obuhvaćen naknadom za paket;
- 2) ukupan iznos svih naknada naplaćenih tokom izveštajnog perioda za svaku uslugu, svaki pruženi paket usluga i usluge koje prelaze obim obuhvaćen naknadom za paket;
- 3) visinu kamatne stope na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje platnog računa, ako je pružalac platnih usluga pružao ovu uslugu u izveštajnom periodu, kao i ukupan iznos naplaćene kamate na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje u ovom periodu;
- 4) visinu pasivne kamatne stope, ako je pružalac platnih usluga u izveštajnom periodu pružao uslugu povezanu s platnim računom na koju se primenjuje ova stopa, kao i ukupan iznos ostvarene kamate u tom periodu;
- 5) ukupan iznos naknada naplaćenih za sve usluge povezane s platnim računom pružene tokom izveštajnog perioda.

Iznosi naknada i kamata u izveštaju o naplaćenim naknadama izražavaju se u dinarima ili u drugoj valuti o kojoj su se dogovorili Korisnik i Banka, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

### **Promena platnog računa**

Kod Promene platnog računa, Banka može biti kako prethodni pružalac platnih usluga, tako i novi pružalac platnih usluga.

Promena platnog računa vrši se na osnovu ovlašćenja Korisnika, kojim Korisnik daje saglasnost prethodnom i

novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod Promene platnog računa koje su ti pružaoci platnih usluga dužni da sprovedu (u daljem tekstu: Ovlašćenje), u skladu sa propisima koji uređuju platne usluge.

Kod Promene platnog računa, prethodni pružalac platnih usluga dužan je da novom pružaocu platnih usluga prenese:

- informacije o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalac plaćanja,
- novčana sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je korisnik platnih usluga Ovlašćenjem tražio i prenos tih sredstava
- informacije o drugim platnim uslugama čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac platnih usluga pruža te usluge.

#### *Banka kao novi pružalac platnih usluga*

Banka započinje s preduzimanjem radnji koje se odnose na Promenu platnog računa po prijemu Ovlašćenja koje je dostavio Korisnik. Korisnik je dužan da Banci dostavi Ovlašćenje u pismenoj formi, na srpskom ili drugom jeziku u skladu sa glavom IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke, ovih Opštih uslova, pri čemu je Banka dužna da odmah nakon prijema tog ovlašćenja Korisniku dostavi njegov primerak ili kopiju kao dokaz o prijemu Ovlašćenja.

Ovlašćenjem Korisnik određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s Računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od 6 (šest) poslovnih dana od dana kada je Banka primila dokumentaciju od prethodnog pružaoca platnih usluga.

Banka je dužna da u roku od 2 (dva) poslovna dana od dana prijema Ovlašćenja podnese zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga da, u skladu s Ovlašćenjem, sprovede sledeće radnje:

- 1) dostavi Banci, kao i Korisniku ako je on to izričito zahtevao, listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je Korisnik tražio da se prenese na Račun - u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- 2) dostavi Banci, kao i Korisniku ako je on to izričito zahtevao, dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu Korisnika u prethodnih 13 (trinaest) meseci - u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- 3) odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesti platioca i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na Račun;
- 4) obustavi izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju;
- 5) prenese sva novčana sredstva s prethodnog platnog računa (raspoloživo pozitivno stanje) na Račun, na dan utvrđen u Ovlašćenju;
- 6) ugasi prethodni platni račun na dan utvrđen u Ovlašćenju.

Banka u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema traženih informacija iz stava 3. ovog podnaslova, a u skladu sa Ovlašćenjem i svim primljenim informacijama, sprovodi sledeće radnje:

- 1) aktivira trajne naloge koje je Korisnik odredio u Ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju;
- 2) obezbeđuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja koja je Korisnik odredio u Ovlašćenju počev od dana

utvrđenog u Ovlašćenju;

3) obaveštava Korisnika i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanji iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje);

4) platiocima koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u Ovlašćenju obaveštava o Računu Korisnika i dostavlja im kopiju ili primerak Ovlašćenja;

5) primaocu plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje Računa Korisnika, a koji su utvrđeni u Ovlašćenju, obaveštava o Računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati s Računa, pri čemu Banka uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak Ovlašćenja.

Ako ne raspolaže svim informacijama neophodnim za obaveštavanje iz stava 4. tačke 4) i 5) ovog podnaslova, Banka može od prethodnog pružaoca platnih usluga ili Korisnika zahtevati dostavljanje tih informacija.

U slučaju da Korisnik odluči da platiocima i/ili primaocima plaćanja neposredno dostavi informacije iz stava 4. tačke 4) i 5) ovog podnaslova, Banka je dužna da u roku iz tog stava u pismenoj formi, dostavi Korisniku podatke o Računu i danu utvrđenom u Ovlašćenju od kada će Banka početi da pruža platne usluge u vezi s Računom.

#### *Banka kao prethodni pružalac platnih usluga*

Banka je dužna da postupi po zahtevu novog pružaoca platnih usluga na način i u rokovima utvrđenim u stavu 3 podnaslova „Banka kao novi pružalac platnih usluga“, u skladu sa Ovlašćenjem.

Banka gasi Račun ako Korisnik nema neizmirenih obaveza po Računu i ako su izvršene radnje utvrđene u stavu 3. tačke 1), 2) i 4) podnaslova „Banka kao novi pružalac platnih usluga“, ne dovodeći u pitanje odredbe Okvirnog ugovora koje se odnose na raskid Okvirnog ugovora na zahtev Korisnika. Ako nisu ispunjeni navedeni uslovi za gašenje Računa, Banka bez odlaganja o tome obaveštava Korisnika.

Banka ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u Ovlašćenju, kako pružanje platnih usluga Korisniku ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa, ne dovodeći u pitanje odredbe Okvirnog ugovora koje se odnose na ograničenje korišćenja platnog instrumenta.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, dostavi ili učini lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima koje Korisnik ima u vezi sa Računom.

Banka je dužna da Korisniku ili novom pružaocu platnih usluga Korisnika, bez naknade, dostavi sledeće informacije: 1) listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je Korisnik tražio da se prenese na novi platni račun; 2) dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na Računu Korisnika u prethodnih 13 (trinaest) meseci, ako je Korisnik to izričito zahtevao.

#### *Odgovornost za štetu nastalu tokom Promene platnog računa i informacije u vezi sa Promenom platnog računa*

Banka ne obračunava i naplaćuje Korisniku naknadu za pružene usluge kod Promene platnog računa.

Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je pričinjena Korisniku platnih usluga tokom promene platnog



računa, ukoliko je postupala protivno odredbama propisa koji uređuju platne usluge, sem u slučaju da je do povrede došlo kao posledica više sile nastale tokom Promene platnog računa koja je Banku sprečila da izvrši obaveze utvrđene pozitivnim propisima.

Banka je dužna da Korisniku učini lako dostupnim, bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u ekspoziturama Banke kao i na internet prezentaciji [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs), kao i na zahtev korisnika platnih usluga, informacije o:

- 1) obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga, u vezi sa Promenom platnog računa i odgovornošću za štetu nastalu tokom Promene platnog računa;
- 2) rokovima za sprovođenje radnji u vezi sa Promenom platnog računa;
- 3) naknadama koje se naplaćuju u vezi s Promenom platnog računa, ako takve naknade postoje;
- 4) svim podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga;
- 5) mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa glavom XXII Informacije o zaštiti Korisnika ovih Opštih uslova.

### **Platni račun sa osnovnim uslugama**

Na zahtev Korisnika, koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun, Banka otvara Platni račun sa osnovnim uslugama za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i u vezi sa kojim Banka pruža Korisniku sledeće platne usluge:

- 1) usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa u ekspoziturama Banke ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to: (1) direktnim zaduženjem u smislu odredbi propisa koji uređuju platne usluge, (2) korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem Usluge elektronskog bankarstva u skladu sa Posebnim uslovima, (3) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, u ekspoziturama Banke i korišćenjem Usluge elektronskog bankarstva.

Uslovi za otvaranje, vođenje (korišćenje) i gašenje Platnog računa sa osnovnim uslugama moraju biti nediskriminatorski pod uslovima iz podnaslova Pružanje platnih usluga povezanih s platnim računom odeljak Zabrana diskriminacije.

Prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa u pogledu pružanja usluge otvaranja, vođenja i gašenja Platnog računa sa osnovnim potrebama, Banka može:

- uspostaviti ugovorni odnos sa Korisnikom na osnovu njegovog zahteva zaključenjem Okvirnog ugovora sa Korisnikom ili
- da takav zahtev Korisnika odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva, te bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostavi Korisniku obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom, sa informacijama o pravu Korisnika na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem Platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i glavom XXII Informacije o zaštiti Korisnika ovih Opštih uslova.

Banka odbija zahtev za otvaranje Platnog računa sa osnovnim uslugama ako Korisnik kod druge poslovne

banke, već ima otvoren Platni račun sa osnovnim uslugama, osim ako Korisnik da Banci, izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će Platni račun sa osnovnim uslugama kod te druge poslovne banke biti ugašen. Banka prethodno proverava da li Korisnik ima otvoren Platni račun sa osnovnim uslugama kod druge poslovne banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, pribavlja od Korisnika izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge poslovne banke ima otvoren Platni račun sa osnovnim uslugama.

U pogledu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama, Korisnik ima pravo:

- na izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija,
- da podnese zahtev za dozvoljeno prekoračenje Platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

U pogledu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama Banka:

- je dužna da Korisniku, bez naknade, učini lako dostupnim informacije i pruži objašnjenja u vezi sa obeležjima Platnog računa sa osnovnim uslugama, uslovima korišćenja tog računa, kao i naknadama u vezi s tim računom, koje informacije sadrže i jasnu naznaku o tome da ugovaranje dozvoljenog prekoračenja i/ili kreditne kartice i/ili drugih dodatnih usluga nije uslov za otvaranje i korišćenje Platnog računa sa osnovnim uslugama,
- naplaćuje uslugu korišćenja Platnog računa sa osnovnim uslugama u skladu sa Tarifom naknada, odnosno važećim propisima koji regulišu ovu materiju,
- slobodno odlučuje o zahtevu Korisnika za dozvoljeno prekoračenje Platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice u skladu sa svojim kreditnim kriterijumima i zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga, ukoliko Korisnik podnese zahtev Banci za korišćenje navedenih usluga.

### **Gašenje platnih računa**

Usled otkaza Okvirnog ugovora od strane Korisnika, Banka gasi Račun na osnovu potpisanog i Banci dostavljenog Zahteva za gašenje računa, bez naknade, pod uslovom:

- da Korisnik nema prema Banci neizmirenih obaveza po osnovu Računa uključujući naknade i troškove u vezi sa vođenjem Računa i izvršenjem platnih transakcija preko Računa,
- da je Korisnik vratio sve nerealizovane čekovne blankete i/ili dostavio pravnosnažno rešenje suda o amortizaciji čeka.

Ukoliko u momentu podnošenja zahteva za raskid Okvirnog ugovora, Korisnik ima čekove koji su izdati, a nisu dospeli na naplatu, obavezuje se da obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po takvim čekovima i to za sve čekove ukupno, u maksimalnom iznosu na koji ček može da glasi. U tom slučaju, Račun se gasi tek po naplati svih izdatih čekova Korisniku.

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

Novčana sredstva sa ugašenog Računa, Banka prenosi, u skladu sa načinom navedenim u Zahtevu za gašenje računa i/ili na račun naveden u Zahtevu za gašenje računa i/ili vrši isplatu u gotovom novcu Korisniku odnosno licu nevedenom u Zahtevu za gašenje računa i gasi Račune tog Korisnika.

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

Računa propisani ovim Opštim uslovima.

Banka gasi Račun i bez zahteva Korisnika, kao vlasnika računa i na osnovu izvršnog sudskog rešenja, zbog smrti vlasnika računa ili drugih razloga. Sa zatvaranjem Računa, odnosno prestankom Okvirnog ugovora prestaju i sve usluge u vezi s Računom o pojedinim platnim uslugama nastale do prestanka Okvirnog ugovora.

Banka, osim u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima, posebno Odlukom Narodne banke Srbije o uslovima otvaranja i načinu vođenja deviznih računa rezidenata, kao i dinarskih i deviznih računa nerezidenata i Odlukom o bližim uslovima i načinu otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa može jednostrano otkazati Okvirni ugovor i po isteku ugovorenog otkaznog roka da ugasi – zatvori Račune Korisnika i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Korisnik krši odredbe zaključenog Okvirnog ugovora i/ili drugog pojedinačnog ugovora koji reguliše pojedinu platnu uslugu i/ili odredbe ovih Opštih uslova, kada je Račun Korisnika neaktivan,
- ukoliko nakon zaključenja Okvirnog ugovora dođe do promenjenih okolnosti koje otežavaju ispunjenje obaveze jedne strane, a definisane su u samom Obaveštenju o otkazu ili ako se zbog njih ne može ostvariti svrha ispunjenja Okvirnog ugovora saglasno odredbama Zakona o obligacionim odnosima,
- kao i u drugim slučajevim utvrđenim pojedinačnim ugovorom.

Izuzetno, Banka ima pravo da jednostrano otkáže Okvirni ugovor i bez otkaznog roka, s trenutnim dejstvom raskida:

- ukoliko Banka prilikom otvaranja Računa i/ili tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Korisnik dostavio Banci netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i/ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga,
- ukoliko se utvrdi da bi dalje omogućavanje vršenja platnih transakcija od strane konkretnog Korisnika predstavljalo reputacioni i/ili regulatorni rizik za Banku i/ili bankarsku grupu kojoj Banka pripada,
- ukoliko se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili politikom bankarske grupe kojoj Banka pripada,
- ukoliko se utvrdi da dalje omogućavanje vršenja platnih transakcija od strane konkretnog Korisnika nije u skladu sa međunarodnom regulativom i standardima bankarske grupe kojoj Banka pripada, čime se bankarska grupa kojoj Banka pripada izlaže regulatornom riziku,
- ukoliko Banka ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja Korisnika shodno odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma

Pod terminom neaktivnog Računa podrazumeva se Račun koji u periodu od 6 (šest) meseci uzastopno nema sredstava, odnosno Račun po kojem nema promena u smislu uplata na i / ili isplata sa Računa. Pod prometom po Računu se ne podrazumevaju platne transakcije knjiženja kamate i provizija i ostalih troškova Banke koji se automatski izvršavaju. Banka ima pravo da ugasi neaktivan Račun Korisnika i pre isteka otkaznog roka na osnovu poslovne odluke Banke.

Ako Korisnik s Bankom ima zaključeno više Okvirnih ugovora, prestanak jednog od Okvirnih ugovora ne dovodi do prestanka ostalih Okvirnih ugovora, osim ako nije tako izričito ugovoreno. Prestanak ugovora o pojedinoj platnoj usluzi nema za posledicu automatski prestanak Okvirnog ugovora.

Ovi Opšti uslovi primenjuju se na ugovorni odnos Banke sa

Korisnicima po osnovu Računa i/ili drugih usluga u vezi sa Računom, osim ukoliko nije drugačije predviđeno pojedinačni ugovorom zaključenim između Korisnika i Banke. Banka će Korisnika o gašenju Računa obavestiti pisanim putem. Korisnik ima pravo na besplatno gašenje Računa nakon raskida Okvirnog ugovora.

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

## **VII Platna kartica kao platni instrument**

U skladu sa Zakonom o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica (u daljem tekstu: Zakon o međubankarskim naknadama) Banka izdaje Korisniku debitnu Karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućih računa kod Banke kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, bez naknade za izdavanje debitne Kartice, saglasno pojedinačnom ugovoru.

Debitna Kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućih računa kod Banke kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe ne obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, može biti izdata samo na poseban zahtev Korisnika datog u pismenoj formi, i to samo ako je tom Korisniku za iniciranje platnih transakcija sa tekućih računa kod Banke već izdata i debitna Kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućih računa kod Banke kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Banka ima pravo da u toku važenja Kartice i/ili prilikom automatske obnove Kartice, izvrši promenu kartičnog proizvoda kartične organizacije i/ili kartičarske organizacije sa kojom saraduje. Ukoliko nastane navedeni slučaj, Banka će pozvati Korisnika da, bez dodatnih troškova, izvrši zamenu Kartice koju koristi i u obavezi je da način rada i uslovi korišćenja nove platne kartice, budu identični sa već postojećim funkcionalnostima i uslovima korišćenja Kartice saglasno pojedinačnom ugovoru.

Banka Korisniku izdaje debitnu Karticu radi raspolaganja sredstvima na Računu.

Debitna kartica predstavlja platni instrument za elektronsko obavljanje platnih transakcija kod kojih svaka platna transakcija odmah i pojedinačno zadužuje račun Korisnika za koji je vezana, a nakon prijema zaduženja od strane pružaoca usluga primaoca plaćanja.

Maksimalni dnevni limit za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima iznosi RSD 100.000,00, ukoliko se podižu sredstva sa dinarskog računa, odnosno EUR 1.000,00 ukoliko se podižu sredstva sa deviznog računa vezanog za debitnu karticu.

Maksimalni dnevni limit za uplatu gotovine na bankomatima iznosi RSD 1.000.000,00 ukoliko se sredstva uplaćuju na dinarski račun, odnosno EUR 9.000,00 ukoliko se sredstva uplaćuju na devizni račun, oba vezana za debitnu karticu.

Naknada za podizanje gotovine na bankomatima i pos terminalima propisana je u Tarifi naknada.

Banka za izdavanje i korišćenje Kartice naplaćuje naknade i troškove shodno Tarifi naknada zaduženjem tekućeg računa Korisnika.

Kartica glasi na ime Korisnika i nije prenosiva na treća lica. Kartica je vlasništvo Banke. Korisnik je isključivo odgovoran za pravilno korišćenje Kartice kao i za tačnost podataka datih Banci prilikom izdavanja Kartice. Uz svaku Karticu, Banka izdaje Korisniku lični identifikacioni broj (PIN) koji predstavlja sredstvo autorizacije platne transakcije.

Podatke koji se odnose na poslovanje Karticom, Banka čuva i upotrebljava u skladu sa propisima. Banka će podatke iz Zahteva obrađivati u svrhu ispunjenja ugovornih obaveza vezanih za Karticu.

Banka Korisniku izdaje debitnu karticu koja je povezana isključivo sa dinarskim Računom ili sa dinarskim i deviznim Računom, a što je definisano Okvirnim ugovorom.

Banka će zaduživati Račun pojedinačno za svaku izvršenu platnu transakciju nastalu korišćenjem debitne kartice zajedno sa svim pripadajućim troškovima i naknadama, u skladu sa Tarifom naknada.

Banka potraživanja po osnovu korišćenja debitne kartice u zemlji, namiruje sa Računa koji se vodi u dinarima. U slučaju da na dinarskom Računu nema sredstava ili nema dovoljno sredstava za izmirenje ovih potraživanja Banke po osnovu korišćenja debitne kartice, Banka je ovlašćena i ima pravo da sa deviznog Računa izvrši namirenje svojih dinarskih potraživanja konverzijom deviznih sredstava u dinarska po kupovnom kursu Banke za devize.

Banka potraživanja po osnovu korišćenja debitne kartice u inostranstvu namiruje sa Računa koji se vodi u devizama, osim u slučaju kada je debitna kartica povezana isključivo za Račun koji se vodi u dinarima. U slučaju da na deviznom Računu nema sredstava ili nema dovoljno sredstava, Banka je ovlašćena i ima pravo da sa dinarskog Računa izvrši namirenje svojih deviznih potraživanja konverzijom dinarskih sredstava u devizna po prodajnom kursu Banke za devize.

Ukoliko je debitna kartica povezana isključivo sa dinarskim Računom, sve obaveze Korisnika nastale korišćenjem debitne kartice u stranim valutama različitim od RSD (valuti trećih država), biće preračunate u dinare po prodajnom kursu Banke za EUR-a za efektivu, koji važi na dan zaduženja računa Banke od strane kartičarskog sistema bez obzira na originalnu valutu zemlje u kojoj je platna transakcija nastala. Kartičarske organizacije za platne transakcije u inostranstvu, zadužuju račun Banke u EUR-ima po kursu dostupnom na internet prezentaciji kartičarskih organizacija.

Banka iz bezbedonosnih razloga utvrđuje limite ograničenja za korišćenje Kartice, u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke.

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

Banka izdaje Karticu u fizičkom i/ili digitalnom formatu. Korisnik ima mogućnost da Karticu u fizičkom formatu prenese, aktivira i koristi i u digitalnom formatu, u zavisnosti od funkcionalnosti same Kartice, i to u servise u okviru Usluge elektronskog bankarstva, tako i u druge aplikacije koje tu mogućnost pružaju, saglasno propisima. Karticu u digitalnom formatu Korisnik ima mogućnost da, u zavisnosti

od funkcionalnosti same Kartice, aktivira i koristi u drugim aplikacijama koje tu mogućnost pružaju.

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

U skladu sa stavom 1. i 2. ove Glave u slučaju reizdavanja debitne Kartice, Banka će izdati Korisniku i debitnu Karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa kod Banke kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji, bez naknade za izdavanje debitne Kartice, saglasno Zakonu o međubankarskim naknadama, ovim Opštim uslovima i pojedinačnom ugovoru.

U skladu sa pravilima kartičarskih organizacija, ukoliko je Korisnik registrovao Karticu u nekom od digitalnih servisa plaćanja (npr. telekomunikacioni operateri, operateri kablovske televizije, Netflix, HBO, kao i slične vrste pretplata), u slučaju gubitka i/ili zamene takve Kartice, Banka vrši ažuriranje podataka o Kartici u takvim servisima. Korisnik je dužan da sam ukine pretplatu na bilo kom digitalnom servisu plaćanja koji je koristio.

#### **VIII Usluge elektronskog bankarstva**

Korisnik može sa Bankom ugovoriti usluge elektronskog bankarstva, koje predstavljaju skup servisa Banke koji omogućavaju Korisniku ugovaranje bankarskih usluga, udaljeno apliciranje i realizaciju korišćenja odnosno izmene uslova korišćenja proizvoda iz ponude Banke, omogućava uvid u stanje Računa i promet po Računima i drugim proizvodima Banke, menjačke poslove kao i iniciranje platnih transakcija u domaćem platnom prometu, kao i druge vrste usluga prema funkcionalnosti i projektnom rešenju Banke, saglasno pojedinačnom ugovoru i Posebnim uslovima korišćenja elektronskog bankarstva za fizička lica (u dalje tekstu: Posebni uslovi).

Svaka od ovih usluga elektronskog bankarstva sadržana je i opisana u Posebnim uslovima korišćenja ove usluge kojima se definišu uslovi korišćenja usluge (Korisničko uputstvo), tehnički zahtevi koji se odnose na opremu Korisnika, zaštitne i mere obezbeđenja, kao i ostali uslovi koji su specifični za korišćenje pojedinačne usuge koja se ugovara sa Bankom bilo zaključenjem posebnog ugovora i/ili predajom Banci pristupnice kojim se opredeljuje za vrstu i nivo usluga elektronskog bankarstva koje želi da koristi.

Korisničko uputstvo i Posebni uslovi korišćenja ove usluge dostupni su Korisniku na internet prezentaciji Banke [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs) kao i u štampanoj formi na izričit zahtev Korisnika u ekspoziturnama Banke.

Potpisivanjem pojedinačnog ugovora, Korisnik prihvata ponuđeni obim i sadržaj usluge elektronskog bankarstva.

Banka zadržava pravo i mogućnost da u svakom trenutku izvrši prilagođavanje ili izmene uslova, obima i načina korišćenja usluga elektronskog bankarstva. Sve informacije o izmeni uslova, obima i načina korišćenja usluge elektronskog bankarstva, Banka će objaviti na zvaničnoj internet prezentaciji Banke i obavestiti Korisnika na ugovoreni način.

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

Korisnik je upoznat da Banka snima sve dolazne pozive u Kontakt centru, te da se ovi zvučni zapisi mogu koristiti u

cilju poboljšavanja kvaliteta pružene usluge i/ili za rešavanje reklamacionih zahteva Korisnika. Kod pozivanja Banke i razgovora sa operaterom u Kontakt centru ili ekspozituri Banke, mobilni ili fiksni telefon koji je Banci prijavljen kao kontakt telefon Korisnika može služiti kao identifikator.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost korišćenja usluga elektronskog bankarstva, delimično ili u celosti:

- ako posumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava te usluge,
- ako se Korisnik ne pridržava ugovorenih odredbi i Korisničkog uputstva sadržanog u Posebnim uslovima korišćenja ovih usluga,
- ako Korisnik ne koristi ovu uslugu u vremenskom roku definisanom Posebnim uslovima.

Banka je dužna da Korisnika obavesti o blokadi usluga iz prethodnog stava na ugovoreni način, a sam Korisnik može podneti Banci zahtev za obustavu korišćenja ovih usluga bilo u ekspoziturama mreže Banke, u pisanom obliku ili na način predviđen tim Posebnim uslovima.

### **IX Bankomati – ATM**

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

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

Platne transakcije na bankomatu putem platne kartice vrše se sa računa koji je vezan za platnu karticu, definisanog od strane Banke kao izdavaoca platne kartice. Osim stanjem na Računu (kada je u pitanju debitna kartica) ili preostalom neiskorišćenim limitom (kada je u pitanju kreditna kartica), platne transakcije putem bankomata mogu biti ograničene i parametrima/limitima za podizanje gotovog novca koje određuje Banka Okvirnim ugovorom kojim uređuje otvaranje i vođenje računa odnosno ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice, i/ili tehničkim mogućnostima samog uređaja bankomata i/ili limitima koje definiše sama poslovna banka vlasnik bankomata.

Podizanje gotovog novca platnim karticama u zemlji na bankomatima Banke kao i na bankomatima drugih poslovnih banaka u zemlji može se vršiti u domaćoj i stranoj valuti ukoliko je to omogućeno na konkretnom bankomatu uređaju. Podizanje gotovog novca platnim karticama u zemlji na bankomatima drugih poslovnih banaka, Banka naplaćuje Korisniku naknadu u skladu sa Tarifom naknada.

Podizanje gotovog novca platnim karticama u inostranstvu se vrši u valuti koju omogućava poslovna banka koja je vlasnik bankomata u skladu sa domicilnim propisima, a Banka naplaćuje naknade u skladu sa Tarifom naknada.

Banka ima pravo, u bilo kom trenutku i bez saglasnosti Korisnika, obustaviti ili ukiniti mogućnost izvršavanja platnih transakcija na bankomatu ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platne kartice kao i u drugim slučajevima u skladu sa važećim propisima. O nameri blokade Banka je dužna da obavesti Korisnika pre blokade, a ako nije u mogućnosti da Korisnika obavesti pre blokade, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade, i to u oba slučaja ugovorenim kanalom komunikacije sa Bankom za koji se Korisnik opredelio. Izuzetno Banka neće obavestiti

Korisnika ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

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

Svaka platna transakcija kao i vršenje drugih bankarskih usluga putem bankomata su predmet video nadzora koji je postavljen od strane Banke.

### **X Trajni nalog**

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

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

Korisnik može izdati Banci trajni nalog kojim unapred potvrđuje buduće prilive iz inostranstva koje će ostvarivati po određenoj šifri osnova i/ili instrumenta plaćanja, kako bi se omogućilo da se priliv iz inostranstva male vrednosti – do EUR 1.000,00, automatski i bez prethodnog obaveštenja sprovodi i proknjižava na Računu.

Banka ne može niti snosi odgovornost za tačnost šifre osnova i/ili instrumenta plaćanja u slučaju davanja ovog trajnog naloga, niti je odgovorna u slučaju dostavljanja pojedinačnih obaveštenja Korisnika o tim obaveštenjima.

U postupku izdavanja ovakvih trajnih naloga, Banka je dužna da ukaže Korisniku na njegovu odgovornost i obavezu da proveriti da li je šifra osnova naplate i/ili instrumenta plaćanja primerena Korisnikovom budućem ili dosadašnjem postupanju i da Korisniku pruži odgovarajuća rešenja, sve u skladu sa internim procedurama Banke u vezi sa sprečavanjem pranja novca.

### **XI Direktno zaduženje**

Korisnik i Banka mogu ugovoriti izvršenje niza platnih transakcija putem direktnog zaduženja koja platna usluga mu omogućava da izmiruje svoje obaveze prema primaocu plaćanja na osnovu saglasnosti koje je dostavio Banci, primaocu plaćanja i/ili pružaocu usluga primaoca plaćanja. Kod direktnog zaduženja primalac plaćanja na osnovu saglasnosti Korisnika kao platioca, inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa.

Direktno zaduženje može biti jednokratno i višekratno, sa fiksnim ili promenljivim iznosima i fiksnim ili periodičnim dospelcima i ugovora se dostavljanjem Banci Obrasca direktnog zaduženja. Banka će izvršavati direktno zaduženje u skladu sa uslovima i instrukcijama dostavljenim od strane primaoca plaćanja. Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija iniciranih od strane primaoca plaćanja po osnovu direktnog zaduženja smatraju se autorizovanim.

## **XII Opšti uslovi i način izvršavanja budućih platnih transakcija**

### ***Vrste platnih naloga***

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

*Nalog za uplatu* je platni nalog koji se koristi za uplatu gotovog novca na tekući i/ili drugi račun (uplata dnevnog pazara, plaćanja obaveza u gotovom novcu i druge uplate). Nalog za uplatu sadrži sledeće osnovne elemente: 1) naziv platioca, 2) naziv primaoca plaćanja, 3) broj tekućeg računa primaoca plaćanja, 4) oznaku valute, 5) iznos, 6) svrha uplate, 7) šifra plaćanja, 8) broj modela poziva na broj odobrenja, 9) poziv na broj odobrenja, 10) mesto i datum prijema, 11) datum izvršenja, 12) potpis platioca (overu).

*Nalog za isplatu* je platni nalog koji se koristi za isplatu gotovog novca sa tekućeg i/ili drugog platnog računa i sadrži iste elemente kao i nalog za uplatu, sa razlikom da umesto broja odobrenja stoji broj zaduženja, umesto broja tekućeg računa primaoca plaćanja stoji broj tekućeg računa platioca.

*Nalog za prenos* je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg i/ili drugog platnog računa na račun i sadrži sledeće osnovne elemente: 1) način izvršenja – hitno, 2) naziv platioca, 3) naziv primaoca plaćanja, 4) broj tekućeg računa platioca, 5) broj tekućeg računa primaoca plaćanja, 6) oznaka valute, 7) iznos, 8) svrha plaćanja, 9) šifra plaćanja, 10) broj modela poziva na broj zaduženja, 11) poziv na broj zaduženja, 12) broj modela poziva na broj odobrenja, 13) poziv na broj odobrenja, 14) mesto i datum prijema, 15) datum izvršenja, 17) potpis platioca/primaoca.

Obrasci platnih naloga za uplatu, isplatu i prenos se izdaju na papiru i mogu se izvršiti i ako ne sadrže sve navedene elemente ako Banka utvrdi da su elementi koji su navedeni u platnom nalogu dovoljni za njegovo izvršenje. Korisnik fizičko lice dužan je da Banci preda platni nalog u papirnom obliku u najmanje 2 (dva) primerka, od kojih prvi primerak overava Banka i vraća fizičkom licu, a drugi ostaje Banci kao dokument na osnovu koga se izvršava platna transakcija, u suprotnom Banka neće primiti platni nalog i izvršiti platnu transakciju.

Platni nalog koji se izdaje u elektronskom obliku mora pored napred navedenih elemenata da sadrži i elemente na osnovu kojih se vrši provera autentičnosti njegovog podnosioca, kao i tačnost i kompletnost podataka iz tog naloga.

Platni nalozi za plaćanje u devizama u zemlji i platni nalozi za plaćanje u inostranstvo, kao i platni nalozi u dinarima i devizama između nerezidenata i rezidenata i nerezidenata

u zemlji, propisani su propisima koji regulišu devizno poslovanje. Platni nalozi za plaćanje između nerezidenata, rezidenata i nerezidenata u zemlji, i za plaćanja u inostranstvu su nalog za plaćanje, nalog za naplatu i opšti devizni nalog, uz koji se shodno propisima koji regulišu devizno poslovanje, dostavlja dokumentacija kojom se dokazuje osnov plaćanja, odnosno naplate.

Banka izvršava platnu transakciju iniciranu nalogom samo ako je Korisnik obezbedio dovoljno sredstava na računu za izvršenje plaćanja, što uključuje i naknadu Banke koja se obračunava i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada.

### ***Saglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije***

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

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

- u ekspoziturama Banke – potpisom papirnog platnog naloga, a kod gotovine uručivanjem platnog naloga za uplatu i/ili isplatu i predajom iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga zajedno sa naknadom Banke za konkretnu platnu transakciju,
- elektronskim putem – na način definisan ugovorom za ove usluge i/ili Posebnim uslovima korišćenja usluge elektronskog bankarstva,
- biometrijskim dinamičkim potpisom – potpisivanjem platnog naloga na elektronskom uređaju obezbeđenom od Banke,
- platnom karticom i to:
  - a) prisanjanjem platne kartice na POS terminal;
  - b) nakon očitavanja podataka sa platne kartice,
  - c) unošenjem PINa, koji se smatra davanjem saglasnosti Korisnika i/ili potpisivanjem slipa sa POS terminala;
  - d) ručnim unosom podataka sa Kartice, na POS terminalu, internet prodajnom mestu trgovca ili drugoj aplikaciji preko koje se vrši plaćanje na prodajnom mestu trgovca;
  - e) kao i ostalim načinima identifikacije u zavisnosti od vrste plaćanja, vrste POS terminala i funkcionalnih karakteristika Kartice;
- za platne transakcije nastale na bankomatu, elektronski zapisi sa bankomata predstavljaju dokaz o izvršenoj platnoj transakciji.

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

### ***Prijem platnog naloga***

Banka prima platne naloge putem svojih prijemnih kanala u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova, ugovora o otvaranju i vođenju računa i/ili odredbama posebnih ugovora i Posebnih uslova korišćenja pojedinih platnih usluga koje Banka pruža vezano za Račune. Banka utvrđuje ispunjenost uslova za izvršenje platnog naloga u trenutku njegovog zaprimanja. Ako je na platnom nalogu određen datum izvršenja unapred, Banka uslove za izvršenje platnog naloga proverava na određeni datum izvršenja.

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

Smatra se da je Banka primila platne naloge putem svojih prijemnih kanala ako su oni dostavljeni u okviru radnog dana Banke koji je definisan kao Poslovni dan važećim Terminskim planom kojim se utvrđuje vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga. U skladu sa Terminskim planom, vreme prijema platnog naloga podrazumeva krajnje vreme do koga je potrebno dostaviti naloge koji će biti izvršeni istog radnog dana Banke. Svi nalozima primljeni u toku radnog dana Banke, ali nakon vremena prijema platnog naloga određenog Terminskim planom, smatraju se zaprimljenim sledećeg radnog dana Banke. U slučaju instant plaćanja, smatra se da je Banka primila nalog za instant transfer odobrenja u trenutku kada je Banka kreirala nalog za instant transfer u IPS platnom sistemu.

Ako je Korisnik posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga (trajni nalog), vremenom prijema naloga smatraće se dan potpisivanja ugovora o trajnom nalogu, a vreme izvršenja definisano samim trajnim nalogom.

Korisnik kao platilac se predajom platnog naloga Banci saglašava da se Račun zaduži za iznos na platnom nalogu, kao i svojim potpisom na trajnom nalogu, odnosno nalogu/obrascu za direktno zaduženje radi plaćanja obaveza (komunalne usluge, telekomunikacije i sl.) i saglasan je sa limitom, odnosno iznosom koji predstavlja njegovu obavezu prema primaocu plaćanja.

Za platne transakcije inicirane platnom karticom, vreme prijema platnog naloga jeste trenutak u kojem je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sprovela postupak autorizacije.

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

### **Izvršenje platnih transakcija**

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

- ako je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje, na jedan od ugovorenih načina definisanih ovim Opštim uslovima,
- ako je sadržaj platnog naloga ispravno popunjen, čitak, potpisan od strane Korisnika,
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz platnog naloga zajedno sa naknadom Banke koja se obračunava i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada ili Korisnik koji vrši uplatu gotovine na Račun, preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje platnog naloga i naknade Banke, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije.

Platni nalog će biti izvršen u skladu s Terminskim planom.

Za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja Računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Banka će zadužiti račun Korisnika za koji je vezana platna kartica kada od pružaoca usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje. Do dana prijema naloga za zaduženje, Banka će izvršiti rezervaciju sredstava na računu Korisnika za transakciju odobrenu platnom karticom. Na izvršenje transakcija platnom karticom primenjuju se rokovi definisani pravilima kartičarskih organizacija. Kod platnih transakcija iniciranih platnom karticom, eventualne sporove oko kvaliteta i isporuke robe i/ili usluga, materijalnih nedostataka robe i/ili usluga, Korisnik rešava s trgovcem na

prodajnom mestu ili pisanom prepiskom u zavisnosti od vrste plaćanja. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku kao posledicu neispunjenja obaveza od strane trgovca. Korisnik snosi odgovornost za sve uslove prilikom korišćenja platne kartice, a koje je prihvatio na bankomatu, POS terminalu, sajtu trgovca ili drugom načinu prihvatanja uslova u zavisnosti od vrste plaćanja.

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

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

Banka će zadužiti Račun bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- u postupku izvršenja koji se vodi nad Korisnikom, u skladu sa zakonskim propisima,
- radi naplate dospelih naknada i potraživanja proisteklih iz poslovnih odnosa sa Bankom,
- u slučaju podnošenja menice na naplatu koju je izdao Korisnik, ukoliko ima dovoljno sredstva za naplatu menice,
- u drugim slučajevima propisanih relevantnim propisima i/ili pojedinačnim ugovorom.

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

Banka izvršava platne naloge prema vremenu prijema naloga iz Terminskog plana, poštujući rokove izvršenja i prioritete određene zakonskim propisima.

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

### **Opoziv platnog naloga**

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

Neopozivost platnog naloga nastupa:

- nakon što je Banka primila i pustila platni nalog u međubankarske platne tokove,
- za platne transakcije inicirane trajnim nalogom i/ili od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem, najkasnije 1 (jedan) radni dan pre datuma ugovorenog za izvršenje plaćanja zaduženjem platićoćevog platnog računa,
- za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem, nakon što je Banka kreirala nalog za instant transfer.

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

Kod platnih transakcija iniciranih karticom, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizovana.

Svaka platna transakcija izvršena nakon uredno primljenog opoziva, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

### **Odbijanje izvršenja platnog naloga**

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako je nalog ispravljen, precrtan, brisan ili na drugi način menjan,
- ako nije tačna jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO) ili drugi podaci koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga,
- ako potpis na nalogu zaduženja nije istovetan potpisu koji je Korisnik ili ovlašćeno lice deponovalo kod Banke,
- ako za izvršenje naloga na Računu nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga za plaćenje zajedno sa pripadajućom naknadom u skladu sa važećom Tarifom naknada,
- ako je Račun blokiran iz razloga utvrđenih propisima,
- ako saglasnost za izvršenje platne transakcije nije data na ugovoreni način, kako je definisano ovom Opštim uslovima,
- za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem, ukoliko primaočev pružalac platnih usluga nije u IPS platnom sistemu,
- za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem a za koje nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije i/ili kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio odgovor da ne prihvata nalog za instant transfer sa razlozima za neprihvatanje tog naloga i/ili je vreme za taj odgovor pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istekao,
- ako postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga,
- ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i devizno poslovanje.

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

Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga iz napred navedenih razloga, smatra se da platni nalog nije ni primljen. Odbijene platne naloge Banka ne može da prenese i realizuje narednog Poslovnog dana.

Banka je obavezna da obavesti Korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga i ako je moguće o razlozima tog odbijanja. Banka ovo obaveštenje dostavlja Korisniku bez odlaganja, najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje platnog naloga, na jedan od ugovorenih načina.

Kod platnih transakcija koje se realizuju kroz IPS platni sistem, ako je Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga dobio obaveštenje iz stava 1, alineja 8, dužna je da odmah obavesti Korisnika kao platioca o tome, na način utvrđen Okvirnim ugovorom, kao i, ako je moguće, o razlozima tog odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno

propisom, s tim da je Banka dužna i da Korisniku odmah izvrši povraćaj iznosa iz platnog naloga, odnosno da oslobodi rezervisana novčana sredstva na njegovom platnom računu, ako su ta sredstva bila rezervisana za izvršavanje ovog naloga.

U slučaju odbijanja naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka kao pružalac platnih usluga platioca, obaveštava Korisnika o istom uz obezbeđivanje dostupnih informacija o razlozima odbijanja dobijenim od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, s tim da je taj pružalac dužan i da platiocu odmah izvrši povraćaj iznosa iz platnog naloga, odnosno da oslobodi rezervisana novčana sredstva na njegovom platnom računu ako su ta sredstva bila rezervisana za izvršavanje ovog naloga.

### **XIII Rokovi za izvršenje platne transakcije**

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka odobrava iznos ove transakcije na račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog saglasno Terminskom platnu. Ukoliko su sredstva odobrena kroz IPS platni sistem kada će Banka odmah odobriti platni račun primaoca plaćanja i omogućiti tom primaocu raspolaganje ovim sredstvima, sve u skladu sa Terminskim planom. Isto tako Banka odobrava sredstva primaocu plaćanja i čini ih dostupnim istog Poslovnog dana, uz uslov je da je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca, saglasno Terminskom planu.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država, primenjuju se odredbe propisa koji uređuju devizno poslovanje, a na sve što nije regulisano navedenim propisima, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova i Zakon.

Kod platne transakcije u valuti trećih država, Banka platioca odobrava sredstva Banci primaoca plaćanja u skladu sa Terminskim planom vremena prijema i izvršenja platnih naloga i/ili u skladu sa instrukcijom koju je platilac naveo na platnom nalogu, s tim da valuta izvršenja platnog naloga ne može biti starija od datuma prijema naloga.

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

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

U slučaju transakcije Karticom, Banka će račun pružaoca usluga tj. trgovca odobriti u skladu sa rokovima iz ugovora o prihvatanju kartica koji je trgovac zaključio sa Bankom.

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

Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca s Računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati odmah, bez naknade, osim u slučaju isplate iznosa većem od 600.000,00 dinara ili efektivnog stranog novca čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000,00 dinara, kada Banka može da mu ta sredstva isplati narednog Poslovnog dana.

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

- 1) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja na računu odobren iznos platne transakcije za primaoca

plaćanja ili ako je ovaj pružalac plaćanja primio taj iznos na drugi način;

- 2) ako je taj pružalac primio sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca plaćanja ili stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

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

Ako su sredstva na računu Banke, kao pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobrena na dan koji nije Poslovni dan Banke, smatra se da je Banka novčana sredstva za primaoca plaćanja primila narednog Poslovnog dana.

U vezi sa izvršenjem platne transakcije Banka će obezbediti da:

- datum valute zaduženja platnog računa Korisnika bude isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije,
- datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije Poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Banke.

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

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

Na sredstva deponovana na Računu Banka, može obračunavati i plaćati kamatu na način i u visini kako je regulisano pojedinačnim ugovorom o otvaranju računa.

Ako Korisnik radi izvršenja platnih transakcija koristi sredstava iz dozvoljenog prekoračenja računa, visina kamata, metod obračuna i plaćanja kamate se definiše ugovorom o dozvoljenom prekoračenju po računu.

Banka izvršava platni nalog u valuti na koju platni nalog glasi. Ako izvršenje određenog naloga za plaćanje zahteva konverziju određene valute, kurs zamene valuta, Banka primenjuje kupno-prodajni kurs Banke odnosnih valuta važeći na dan prijema naloga za konverziju, a koji se nalazi u okviru kursne liste Banke koju objavljuje na svojoj intenet prezentaciji ili je izložena u ekspoziturama iz poslovne mreže Banke.

Kod platnih transakcija učinjenih platnom karticom u inostranstvu konverziju valuta vrše kartičarske organizacije, primenjujući kurs na datum slanja zaduženja. Kurs je dostupan na zvaničnim internet prezentacijama kartičarskih organizacija preko kojih se zaduženje šalje Banci, na način opisan u Glavi VII Platna kartica kao platni instrument.

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

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

Banka ne odgovara za postupanje i izvršenje pružaoca platnih usluga sa sedištem u trećim zemljama, odnosno za

postupanje inobanaka i/ili posrednika koje učestvuju u lancu izvršenja ovih platnih transakcija.

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

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

Kod izdavanja platnog instrumenta Banka je dužna da obezbedi:

- 1) da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku kome je taj instrument izdat,
- 2) da Korisnik u svakom trenutku može na odgovarajući način da obavesti Banku o zloupotrebi, krađi i/ili gubitku, pozivanjem Call centra Banke na broj 381 (0) 11 3011555 ili 381 (0) 11 3011550 ili prijavom u najbližoj ekspozituri iz poslovne mreže Banke,
- 3) da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik obavestio Banku o okolnostima iz prethodne tačke.

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

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

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

Korisnik platnih usluga je dužan:

- da koristi platni instrument u skladu sa propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuje izdavanje i korišćenje tog instrumenta,
- da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve odgovarajuće mere radi zaštite sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. PIN, broj kartice i sl.),
- da čuva platnu karticu i tajnost PIN-a od neovlašćenog pristupa, krađe i nepravilne upotrebe, da PIN broj drži odvojeno od platne kartice i ne otkriva drugom licu, da ne dozvoli trgovcu ili drugom licu da nosi platnu karticu van vidnog polja Korisnika;
- da odmah bez odlaganja nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku pozivanjem Call centra Banke na broj 381 (0) 11 3011555 ili 381 (0) 11 3011550 ili u najbližoj ekspozituri iz poslovne mreže Banke i da od Banke zatraži blokadu dalje upotrebe platnog instrumenta, pri čemu će se identifikovati svojim matičnim brojem i ostalim podacima koje zaposleni Banke od njega zatraži,
- u slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka sa platne kartice, da odmah posle tog saznanja, prijavi Banci platnu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platne kartice popunjavanjem obrasca za reklamacije i predajom istog u poslovnim prostorijama / ekspoziturama iz poslovne mreže Banke.

Pored navedenih, osnovna pravila za bezbedno korišćenje platne kartice su sledeća:

- da platna kartica u slučaju gubitka/krađe može biti zloupotrebljena;
- da isteklu platnu karticu treba uništiti presecanjem;
- da PIN zapamti i čuva odvojeno od platne kartice na način koji će obezbediti da platna kartica ne bude neovlašćeno upotrebljena od drugih lica;



- da Korisnik saraduje sa trgovcem i/ili autorizacionim centrom ukoliko zatraze da se Korisnik dodatno identifikuje i potvrdi da je koristio platnu karticu;
- da plaćanje platnom karticom, kada Korisnik nije lično prisutan (internet prodaja i sl.) znatno uvećava rizik od zloupotrebe platne kartice;
- da se u slučaju 3 (tri) pogrešna unosa PIN-a platne kartice, Banka iz sigurnosnih razloga automatski blokira platnu karticu, u kom slučaju je potrebno da Korisnik kontaktira Banku radi deblokade platne kartice;
- kao i u svim drugim slučajevima nebezbednog korišćenje platne kartice i zaštitinim merama od gubitka, krađe, zloupotrebe i neovlašćenog korišćenja platne kartice.

#### **Ograničenja korišćenja platnog instrumenta**

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

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

Povećani rizik iz prethodnog stava podrazumeva kada na Računu nema dovoljno ili nema sredstava radi naplate obaveza Korisnika prema Banci, od momenta dospeća u docnju, po bilo kom proizvodu uključujući ali ne ograničavajući se na odobreni kredit i/ili dozvoljeno prekoračenje računa otvorenim kod Banke. U slučaju povećanog rizika, Banka ima pravo da Korisniku blokira korišćenje platnih instrumenata i onemogući raspolaganje sredstvima na Računu sve do potpune naplate neizmirenih.

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

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna Korisniku da dostavi na način kako je ugovoren između Banke i Korisnika, što uključuje slanje obaveštenja mejlom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način. Izuzetno, Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade, odnosno blokadi ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

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

#### **Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije**

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

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

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenje njegove obaveze o prijavi izgubljenog, ukradenog ili zloupotrebjenog platnog instrumenta Banci odmah nakon saznanja usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Korisnik snosi sve gubitke i štetu nastalu gubitkom, krađom i/ili zloupotrebom kartice, odnosno podataka sa platnih kartica do momenta prijave Banci, u slučaju korišćenja platne kartice za plaćanje putem interneta, kao i kod obavljanja telefonske i poštanske kupovine, te Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik, a Banka neće snositi odgovornost ukoliko dođe do zloupotrebe platne kartice.

Banka neće snositi odgovornost ukoliko dođe do zloupotrebe podataka sa platne kartice prilikom korišćenja platne kartice, kao i zbog krajnje nepažnje Korisnika, te Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik.

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

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

#### **Teret dokazivanja izvršenja platne transakcije**

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

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

Korisnik je dužan da vodi računa o Izvodima koje dobija od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u Izvodu koji mu je dostavljen podnese reklamaciju. Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja Računa.

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

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

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

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

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

Platilac može podneti zahtev za povraćaj u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja, a Banka će platiocu izvršiti povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima odbijanja zahteva u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema zahteva. Ako Banka odbije zahtev, obavestiće platioca o razlozima odbijanja i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Platilac nema pravo na povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja ako su ispunjeni sledeći uslovi:

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

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

#### **Povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog instant transfera odobrenja**

Platiočev pružalac platnih usluga, ima pravo da inicira povraćaj novčanih sredstava od primaočevog pružaoca platnih usluga po osnovu izvršenog instant transfera odobrenja (u daljem tekstu: povraćaj instant transfera):

- ako je platiočev platni nalog izvršio više puta,
- u iznosu većem od iznosa utvrđenog u ovom nalogu,
- drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u tom nalogu,
- ako je taj transfer izvršio greškom usled tehničkih problema,
- može na zahtev platioca inicirati povraćaj instant transfera od primaočevog pružaoca platnih usluga i iz drugih razloga koje je naveo taj platilac (npr. platilac je izvršio instant transfer odobrenja na pogrešan broj platnog računa primaoca plaćanja, u pogrešnom iznosu i dr.).

Povraćaj instant transfera može se izvršiti u istom ili manjem iznosu od iznosa izvršenog naloga za instant transfer, i to iz razloga koji su predmet međusobnog dogovora platiočevog i primaočevog pružaoca platnih usluga, odnosno njihovih korisnika platnih usluga.

Primaočev pružalac platnih usluga dužan je da po osnovu zahteva za povraćaj izvrši povraćaj novčanih sredstava u skladu sa propisima koji uređuju platne usluge ili da taj zahtev odbije uz navođenje razloga za to odbijanje (npr. ugašen platni račun primaoca plaćanja, razlozi utvrđeni propisima, već izvršen povraćaj novčanih sredstava po

osnovu istog instant transfera odobrenja, primalac plaćanja nije saglasan i dr.).

Kada se zahtev za povraćaj dostavlja na osnovu zahteva platioca iz stava 1., alineje 5 ovog podanslova, a primaočev pružalac platnih usluga odbije taj zahtev, platiočev pružalac platnih usluga će platiocu, na njegov pismeni zahtev, odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

Primaočev pružalac platnih usluga može i bez zahteva platiočevog pružaoca platnih usluga izvršiti povraćaj instant transfera tom pružaocu ako utvrdi da postoji osnov za taj povraćaj, u skladu s propisima koji uređuju platne usluge, odnosno na zahtev primaoca plaćanja.

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

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

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

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

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

Banka nije u obavezi da izvrši povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije i obračunate naknade ukoliko po proceni Banke nastupi bilo koja od sledećih slučajeva:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije posledica vanrednih i nepredviđenih okolnosti na koje Banka nije mogla uticati,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije posledica obaveze Banke koja proizilazi iz drugih za Banku obavezujućih propisa,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje posledica platne transakcije krivotvorenog naloga koji je Korisnik predao Banci, posledica prevare Korisnikovih ovlašćenih lica ili ako Korisnik i/ili njegova ovlašćena lica na računu slučajno ili namerno ne ispune svoje obaveze u vezi sa platnim instrumentom, ako je Banka izvršila nepravilnu transakciju na osnovu neispravnog naloga koji je Banci predao Korisnik i/ili njegovo ovlašćeno lice,
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posledica upotrebe ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio

zloupotrebljen ako Korisnik i/ili njegova ovlašćena lica nisu osigurali sigurnosne elemente zaštite platnog instrumenta,

- ako Korisnik nije obavestio Banku o neodobrenju platnoj transakciji, neizvršenoj i/ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno nije podneo zahtev za pravilno izvršenje platne transakcije odmah kad je utvrdio da je došlo do takve transakcije, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od datuma zaduženja, odnosno odobrenja računa,
- u slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika u obliku nezaštićenog zapisa.

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

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

Ako je tako ugovoreno, Banka može Korisniku platnih usluga naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz prethodnog stava, a u skladu sa Tarifom naknada. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake koju je Korisnik platnih usluga dostavio Banci, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku.

#### **XVIII Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja**

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.

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

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

#### **XIX Prava i obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga**

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

- 1) ako Banka kao platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u

platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke koja je ovu grešku učinila, dužan je da ta sredstva odmah vrati Banci;

- 2) ako je Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenela iznos manji od platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika platnih usluga;
- 3) ako je Banka sredstva prenela nekom drugom korisniku, a ne onom koji je naznačen u nalogu, Banka je dužna da istog Poslovnog dana pravilno izvrši platnu transakciju i bez zahteva Korisnika za pravilnim izvršenjem platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva je dužan da, na osnovu dokaza Banke, primljena sredstva bez odlaganja vrati Banci (prenese kao povraćaj).

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

Isključena je odgovornost Banke kada zbog primene propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili usled uvedenih sankcija prema nekoj od država u kojoj se nalazi primalac plaćanja, Banka odbije izvršenje ili stornira izvršenja platne transakcije ili produži rokove izvršenja naloga navedene u Terminkom planu.

#### **XX Proizvodi iz ponude Banke**

Banka nudi Korisnicima sledeće proizvode u pogledu pružanja platnih usluga:

- a) Paketi – predstavljanju skup usluga i to:
  - otvaranje, vođenje i gašenje tekućeg deviznog Računa;
  - obavljanje platnih i ostalih usluga vezanih za Račun;
  - način i uslove korišćenja debitne kartice kao instrumenta bezgotovinskog plaćanja u prometu roba i usluga u zemlji i/ili inostranstvu u okviru paketa;
  - način i uslove korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

Paketi iz ponude Banke su:

1. Paket Klasik;
2. Paket Praktik;
3. Paket Prestiž;
4. Paket Fluo.

Korisnik tokom trajanja Okvirnog ugovora vezanog za paket Prestiž, ima pravo na uslugu osiguranja bez naknade, i to:

- osiguranje pružanja pomoći za vreme putovanja i boravka u inostranstvu – putno osiguranje – za ceo svet za Korisnika i njegovog supružnika i decu do 25 godina starosti kada putuju zajedno sa Korisnikom, do 30 dana boravka u inostranstvu u roku jedne godine.

U toku trajanja Okvirnog ugovora vezanog za paket Prestiž, Banka ima pravo da izmeni vrstu osiguranja, iznos osiguranja kao i osiguravača sa kojim ima uspostavljen ugovorni odnos o kolektivnom osiguranju klijenta Banke, o čemu će obavestiti Korisnika ugovorenim kanalom komunikacije.

Uslovi pružanja platnih usluga vezanih za pakete, su uređeni pojedinačnim ugovorom.

- b) Računi – predstavljaju skup usluga koje se odnose na:
- otvaranje, vođenje i gašenje tekućeg dinarskog i/ili deviznog računa;
  - obavljanje platnih i ostalih usluga vezanih za Račun;
  - način i uslove korišćenja usluga elektronskog bankarstva.

Računi iz ponude Banke su:

1. dinarski tekući račun;
2. devizni tekući račun.

Uslovi pružanja platnih usluga vezanih za Račune, su uređeni pojedinačnim ugovorom.

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

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

Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, odnosno ovih Opštih uslova pružanja platnih usluga, dužna je da Korisniku dostavi Predlog tih izmena i dopuna na saglasnost najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, u pismenoj formi. Nakon prijema predloga i izmena ugovornog odnosa, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune Okvirnog ugovora od strane Banke proizvode pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Ako Korisnik nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama Okvirnog ugovora, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade i drugih troškova otkazati Okvirni ugovor, pod uslovom da prethodno izmiri sve obaveze prema Banci odnosno da Korisnik nema prema Banci neizmirenih obaveza po osnovu Računa uključujući naknade i troškove u vezi sa vođenjem Računa i izvršenjem platnih transakcija preko Računa, da je vratio sve nerealizovane čekovne blankete i/ili da je obezbedio sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su izdati, a nisu dospeli na naplatu u momentu raskida Okvirnog ugovora i to za sve nerealizovane čekove ukupno, u maksimalnom iznosu na koji ček može da glasi, za svaki nenaplaćeni ček. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu Banke i/ili ekspoziture Banke najkasnije 1 (jedan) radni dan pre početka primene predložene izmene i/ili dopune.

Ako Korisnik do dana početka primene predloženih izmena i dopuna Banci ne dostavi Izjavu da nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama, smatra se da je prihvatio predložene izmene i dopune.

Banka je dužna da Korisniku, zajedno sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora, dostavi obaveštenje kojim će ga obavestiti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog, kao i da će se smatrati da se saglasio sa predlogom izmena i dopuna ako do dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se sa tim predlogom nije saglasio.

Ovim se utvrđuje da Banka može i bez predhodnog obaveštenja Korisnika izvršiti promene kamatne stope i kursa zamene valute ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope i referentnog kursa. Izmene kamatne stope ili kursa koji je povoljniji za Korisnika Banka može promeniti bez obaveštavanja Korisnika.

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

Banka kao pružalac platnih usluga ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, sa otkaznim rokom od 2 (dva) meseca od dana prijema obaveštenja o raskidu Okvirnog ugovora, kao i iz razloga utvrđenih u ovim Opštini uslovima, u delu pod naslovom Gašenje platnih računa, Glava VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, kao i u slučajevima utvrđenim pojedinačnim ugovorom o otvaranju i vođenju računa, odnosno nekim drugim posebnim ugovorom kojim uređuje određenu platnu uslugu, a u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i/ili drugim propisima.

Banka je dužna da obaveštenja o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Korisniku u pisanoj formi, na način koji je ugovoren između Banke i Korisnika.

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

#### ***Raskid Okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama***

Okvirni ugovor u vezi sa Platnim računom sa osnovnim uslugama Banka može pored uslova i na način kako je definisano prethodnim stavom, jednostrano raskinuti ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) Korisnik 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 je pravo na Platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) Korisnik je naknadno otvorio drugi Platni račun sa osnovnim uslugama;
- 5) Korisnik više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Ako raskine Okvirni ugovor u vezi sa Platnim računom sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz stava 2. tačke 2), 4) i 5) ovog podnaslova, Banka je dužna da Korisniku bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije 2 (dva) meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

Ako Banka raskine okvirni ugovor u vezi sa Platnim računom sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz stava 2. tačke 1) i 3) ovog podnaslova, raskid Okvirnog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Banka je dužna da u obaveštenju o raskidu Okvirnog ugovora u vezi sa Platnim računom sa osnovnim uslugama istakne informacije o pravu Korisnika na prigovor i pritužbu i mogućnosti vanskudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i glavom XXII Informacije o zaštiti Korisnika ovih Opštini uslova.

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

Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od mesec dana, uz uslov da je predhodno izmirio sve obaveze prema Banci po osnovu platnog računa i da je dostavio Banci izjavu o otkazu na naznačenu adresu u pisanoj formi. Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim ugovorom o otvaranju i vođenju računa, odnosno nekim drugim posebnim ugovorom kojim uređuje određenu platnu uslugu, a u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i/ili drugim propisima.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora na zahtev Korisnika, Korisnik je dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade kao i da vrati Banci sve neraelaizovane čekovne blankete te obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su izdati, a nisu dospeli na naplatu u momentu raskida Okvirnog ugovora i to za sve nerealizovane čekove ukupno, u maksimalnom iznosu na koji ček može da glasi, za svaki nenaplaćeni ček.

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

## **XXII Informacije o zaštiti Korisnika**

Ako se Banka u oblasti pružanja platnih usluga ne pridržava odredaba Zakona, odnosno ovih Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora ili primenjuje nepravične ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu, Korisnik ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga.

### *1. Pravo na prigovor i obaveštenje o prigovoru*

Korisnik ima pravo da uputi prigovor u pisanoj formi na svaki dokument kojim se utvrđuju njegova prava i obaveze, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona, Okvirnog ugovora, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog pojedinačnog ugovora.

Prigovor na rad Banke, odnosno prigovor koji se odnosi na povredu prava ili pravnog interesa Korisnika, Korisnik može podneti Banci, najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, sve u pismenoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama/ekspoziturama Banke, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj Banka nudi usluge Korisnicima, popunjavanjem obrasca za prigovor ili u slobodnoj formi
- poštom na adresu:  
Služba za upravljanje kvalitetom i reklamacijama  
Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b, 11 070 Beograd  
PAK 190677
- elektronskom poštom na adresu:  
reklamacije@otpsrbija.rs
- preko internet prezentacije Banke [www.otpsrbija.rs](http://www.otpsrbija.rs).

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da Korisniku omogući da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Prigovor mora da sadrži podatke Korisnika (ime i prezime i identifikacioni broj) kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razlozi za podnošenje tog prigovora.

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

Banka nema obavezu razmatranja usmenog prigovora Korisnika. Zaposleni Banke će svakog Korisnika koji namerava da podnese prigovor usmeno, poučiti o načinu na koji se prigovor može podneti u pisanoj formi. Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima korisnicima nudi usluge na vidnom mestu istakne Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, o postupanju Banke po podnetom

prigovoru kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe na rad Banke - Narodnoj banci Srbije.

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

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

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

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

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

### *2. Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije*

U slučaju da Korisnik ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, odnosno ako Banka na upućeni prigovor ne odgovori u gore navedenim rokovima, Korisnik može pre pokretanja sudskog spora podneti Narodnoj banci Srbije, Centru za korisnike finansijskih usluga, na adresu u ulici Nemanjina broj 17, 11000 Beograd odnosno Poštanski fah 712, pritužbu u pisanoj formi ili elektronskim putem na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs) i to u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke ili protoka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor.

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

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

### *3. Vansudsko rešavanje spornog odnosa*

U slučaju da Korisnik ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom od strane Banke, ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku pre podnošenja pritužbe ili nakon dobijanja obaveštenja koje je Narodna banka Srbije

dostavila Korisniku, po njegovoj pritužbi, , sporni odnos se može rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Korisnik može podneti predlog za posredovanje Narodnoj banci Srbije radi vansudskog rešenja spornog odnosa (ovaj predlog može podneti i Banka). Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili imejlom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 (pet) dana niti duži od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja predloga drugoj strani u sporu.

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

Nakon što pokrene postupak posredovanja, Korisnik 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, do okončanja postupka posredovanja, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je poverljiv, hitan i sprovodi se bez naknade s tim što eventualne troškove Banke i Korisnika koji mogu nastati u tom postupku, sami snose Banka i Korisnik. Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi postupka.

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

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

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

Banka u cilju obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti Korisnika, potencijalnih Korisnika i ostalih fizičkih lica. Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, odnosno svaki podatak:

- a) koji lice usmeno ili pismeno saopšti Banci prilikom komunikacije sa Bankom, nezavisno od svrhe same komunikacije, što uključuje telefonsku komunikaciju, komunikaciju elektronskim putem, lično u prostorijama Banke ili preko internet prezentacije Banke;
- b) koji se prikuplja prilikom uspostavljanja ugovornog odnosa sa Bankom povodom novih usluga ili proizvoda;
- c) koji se nalazi u zahtevima i obrascima koji prethode uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom;
- d) koji se prikuplja prilikom učestvovanja tog fizičkog lica u istraživanju zadovoljstva Korisnika;
- e) za koje Banka sazna na osnovu toga što Korisniku pruža bankarske i finansijske usluge i sa njima povezane usluge, kao i usluge ugovaranja proizvoda i usluga partnera Banke;
- f) koji je Banci prosledila ;
- g) koji nastane obradom bilo kojeg od gore navedenih podataka o ličnosti.

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

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

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

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

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

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

Za obradu podataka o ličnosti Korisnika u svrhe direktnog marketinga i istraživanja tržišta nije potreban pristanak Korisnika, pošto se ti podaci obrađuju na osnovu legitimnog interesa Banke, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Korisnik ima pravo da se izričito izjasni da ne želi da se njegovi podaci o ličnosti obrađuju u svrhe direktnog marketinga i istraživanja tržišta, a Banka ima obavezu da mu omogući da se o ovome izjasni. U tom slučaju podaci o ličnosti koji se odnose na Korisnika neće se obrađivati u tu svrhu. U slučaju da se podaci o ličnosti obrađuju u svrhu direktnog marketinga po osnovu pristanka Korisnika, ista se može opozvati i njegovi podaci o ličnosti se više neće obrađivati u tu svrhu, što ne utiče na zakonitost obrade podataka o ličnosti do tog trenutka.

Banka kao rukovalac obrade podataka o ličnosti je dužna da u trenutku prikupljanja podataka o konkretnom licu, tom licu pruži sledeće informacije:

- 1) kontakt podatak Banke, kao i identitet njenog predstavnika, ako je on određen;
- 2) kontakt podatke lica za zaštitu podataka o ličnosti;
- 3) svrhu i pravni osnov obrade;
- 4) o postojanju legitimnog interesa ako se obrada vrši na osnovu ovog pravnog osnova;
- 5) informacije o primaocu, odnosno grupi primalaca podataka o ličnosti, ako oni postoje;
- 6) o činjenici da planira da iznese podatke o ličnosti u drugu državu ili međunarodnu organizaciju (priroda

samog posla), kao i o upućivanju na odgovarajuće mere zaštite;

- 7) o pravu da se podnese pritužba Povereniku za zaštitu podataka o ličnosti;
- 8) o tome da je davanje podataka o ličnosti i zakonska i ugovorna obaveza te da je davanje podataka neophodan uslov za zaključenje ugovora, kao i o tome da li lice na koje se podaci odnose ima obavezu da da podatke o svojoj ličnosti i o mogućim posledicama ako se podaci ne daju i
- 9) o postojanju automatizovanog donošenja odluke.

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

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

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

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

Lice čije podatke o ličnosti Banka obrađuje ima pravo na pristup svim svojim podacima o ličnosti, njihovu ispravku, dopunu, brisanje ako ne postoji osnov obrade, ograničenje, prenosivost i prigovor. Lice na koje se podaci odnose ima pravo u svakom trenutku da povuče svoj pristanak. Povlačenje pristanka ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja. Pre davanja pristanka, lice na koje se podaci odnose se o tome obaveštava. Banka je dužna da omogući da povlačenje pristanka bude jednako jednostavno kao i davanje istog.

Korisnik daje odobrenje Banci da, saglasno odredbi člana 47 stav 3 Zakona o bankama, podatke o Korisniku, njegovim povezanim licima, dokumentaciji koja čini dosije Korisnika, kao i druge podatke koji se smatraju poslovnom, odnosno bankarskom tajnom dostavi Kreditnom birou pri Udruženju banaka Srbije, spoljnim revizorima Banke, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri Privrednoj Komori Srbije, članicama bankarske grupe kojoj Banka pripada, zatim procesorima platnih kartica i osiguravajućim kućama sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore, nadležnim poreskim organima u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih, multilateralnih sporazuma, pisma o namerama za zaključenje istih ili preporučenih smernica za postupanje finansijskih institucija sa teritorije Republike Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključene ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju određenog poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Korisnika. Podaci koji se smatraju poslovnom, odnosno bankarskom tajnom Korisnika, a koji predstavljaju podatke o ličnosti, Banka ima pravo da obrađuje u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti.

#### **XXIV Prelazne i završne odredbe**

Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja na sednici Upravnog odbora 13.06.2019. 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 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**