

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 PRAVNIM LICIMA I PREDUZETNICIMA (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 pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Opšti uslovi pružanja platnih usluga) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i korisnika platnih usluga pravnih lica i preduzetnika (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (u daljem tekstu: Zakon), kao i uslove otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, uslove i način pružanja platnih usluga, odnosno izvršavanja platnih transakcija, vreme prijema i rokove za izvršenje platnih naloga, obračun i naplatu naknade za izvršene platne usluge Banke, obaveštavanje, zaštitne i druge mere sa izvršavanjem platnih transakcija, uslove za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora, informacije o zaštiti korisnika platnih usluga, nadzor nad primenom odredaba Zakona, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke sa aspekta Zakona.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga zajedno sa:

- Tarifom naknada i troškova Sektora poslova sa privredom, odnosno Tarifom naknada i troškova Sektora poslova sa privredom Nerezidenti odnosno Tarifom naknada i troškova Sektora poslova sa stanovništvom Odeljenje za male privredne subjekte i preduzetnike (u daljem tekstu zajednički naziv: Tarifa naknada),
- Terminskim planom (vreme prijema i izvršenja platnih naloga) (u daljem tekstu: Terminski plan),
- Pregledom usluga i naknada za korisnika platnih usluga – pravnih lica i preduzetnika (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 usluge elektronskog bankarstva i/ili za drugu 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 ekspoziturnama Banke,
- Pojedinim 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: 908-0000000027501-22
Internet stranica Banke: www.otpsrbija.rs
adresa elektronske pošte:
Za Korisnike pravna lica: privreda@otpsrbija.rs;
Za Korisnike preduzetnike: stanovnistvo@otpsrbija.rs i
Zajednička adresa elektronske pošte: reklamacije@otpsrbija.rs
Info telefon: +381 11 30 11 555

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. Br.293 dana 14.12.1990. godine. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja

Petra 12. u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

II Značenje pojedinih pojmova:

- 1) **Korisnik** označava pravno lice i preduzetnika koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 2) **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 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** je platni račun (transakcioni) koji Banka na osnovu pojedinačnog ugovora 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 i pružaoca platnih usluga, a koje taj Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 8) **Business platna kartica** označava platnu karticu, kako u fizičkom tako i u digitalnom formatu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaoocu pravnom licu i preduzetniku 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 gotovine i polaganja gotovog novca u domaćoj i stranoj valuti, kao i korišćenje drugih usluga na bankomatu saglasno odredbama konkretnog ugovora koji uređuje izdavanje i korišćenje platne kartice;
- 9) **PIN** označava Lični identifikacioni broj koji označava lični sigurnosni broj koji zna samo Korisnik platne kartice. Unosom PIN-a, Korisnik potvrđuje svoj identitet na bankomatu ili prodajnom mestu trgovca, u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste POS 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 platnih kartica za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
- 12) **Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, 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 Okvirnom ugovoru, kao i na zahtev samog Korisnika;
- 15) **Preduzetnik** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
- 16) **Pravno lice** označava pravna lica registrovana u nadležnom registru privrednih subjekata, kao i pravna lica registrovana kod drugih organa i organizacija u skladu sa važećim propisima Republike Srbije;

- 17) **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- 18) **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
- 19) **Poslovni dan** označava dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije. Poslovni dan definiše Banka i različito je za interne, eksterne, papirne i elektronske naloge, pri čemu se primljeni nalozi moraju realizovati u okviru Poslovnog dana koji je definisan Terminskim planom;
- 20) **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 ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke www.otpsrbija.rs;
- 21) **Tarifa naknada** označava poseban akt Banke 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, a dostupna je Korisnicima u ekspoziturama Banke i na zvaničnoj internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs;
- 22) **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;
- 23) **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;
- 24) **Referentna kamatna stopa** označava stopu na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;
- 25) **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 platiooca ili primaoca plaćanja;
- 26) **IBAN** (međunarodni broj bankovnog računa) označava međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa i predstavlja niz od najviše 34 alfanumerička znaka koji precizno identifikuju zemlju, Banku i broj računa Korisnika. IBAN oznaka u Srbiji je deo međunarodnog standarda i definisana je kao niz od 22 alfanumeričke oznake;
- 27) **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;
- 28) **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;
- 29) **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;
- 30) **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
- 31) **Transfer odobrenja** je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, bilo da je iniciran u papirnoj ili elektronskoj formi, uključujući i izdavanje trajnog naloga;
- 32) **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;
- 33) **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;
- 34) **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;
- 35) **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.);
- 36) **Jedinstveni registar računa** je elektronska baza podataka koju vodi Narodna Banka Srbije u elektronskom obliku kao jedinstveni registar tekućih i drugih računa pravnih i fizickih lica;
- 37) **Usluga elektronskog bankarstva** označava skup usluga koje Banka pruža Korisnicima upotrebom informacione i telekomunikacione tehnologije;
- 38) **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;
- 39) **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;
- 40) **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;
- 41) **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;
- 42) **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;
- 43) **Nalog za instant transfer** označava nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;
- 44) **Nedozvoljeno prekoračenje računa** označava iznos sredstava koje Korisnik koristi mimo Okvirnog ugovora;
- 45) **Dozvoljeno prekoračenje računa** označava ugovoreni iznos sredstava koje Banka stavlja Korisniku na raspolaganje;
- 46) **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 korisnici platnih usluga izlažu najvećem trošku. Narodna banka Srbije ovu listu redovno ažurira i objavljuje se na internet prezentaciji;
- 47) **Izveštaj o naplaćenim naknadama** označava Izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom;

48) **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, omogući 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.

III Opšte odredbe

Opšti uslovi pružanja platnih usluga, kao sastavni deo Okvirnog ugovora, se odnose na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija koje inicira Korisnik kao platilac izdavanjem platnog naloga ili na drugi način platnim instrumentom. Smatra se da je Korisnik zaključio Okvirni ugovor potpisivanjem pojedinačnog ugovora o otvaranju i vođenju računa (u daljem tekstu: pojedinačni ugovor) koji sadrži odredbu o prihvatanju i primeni Opštih uslova kao i svih drugih priloga koji zajedno čine Okvirni ugovor. Korisnik potpisom pojedinačnog ugovora potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima kao sastavnim delom Okvirnog ugovora, da mu je dato dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je iste primio, u potpunosti razumeo i da sa njima u celosti saglasan.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga, 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 ugovorene platne usluge i činiti sve što je u njenoj moći radi zaštite Korisnikovih interesa u svakom pojedinom slučaju.

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

U slučaju kolizije odredbi zaključenog pojedinačnog ugovora i Opštih uslova poslovanja Banke, primarno se primenjuju odredbe pojedinačnog ugovora, zatim odredbe Opštih uslova pružanja platnih usluga, te na kraju 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: Opšti uslovi pružanja platnih usluga, Tarifa naknada i Terminski plan dostupni su Korisnicima na zvaničnoj internet prezentaciji Banke na adresi 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 prezentaciji Banke, telefonskim kontaktom, preko Korisničkog centra, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja, uključujući i komunikaciju putem elektronskih platformi koje podrazumevaju informacione i telekomunikacione tehnologije koje se koriste u svrhu pružanja usluga Banke Korisnicima elektronskim putem, kao i oglašavanje preko sredstava javnog informisanja).

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 Banke, odnosno ekspoziture u kojoj se vodi tekući odnosno drugi platni račun.

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 proveri ovlašćenja za prijem odnosnih dokumenata.

Banka u skladu sa propisima, prirodom i sadržinom akta 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 na adresu elektronske pošte, faksom, SMS porukom, objavljivanjem na Internet prezentaciji Banke, preuzimanjem putem platformi elektronskog bankarstva ili na drugi odgovarajući način. Banka može vršiti dostavljanje Korisniku i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju usluga dostave.

Banka određenu dokumentaciju prema Korisniku (uključujući, a ne ograničavajući se na razna obaveštenja koja Banka šalje Korisnicima, Izvod ili Izveštaj prometa po računu i sl.), može izdati i bez pečata i potpisa Banke, uz naznaku na samom dokumentu da je važeći bez pečata i potpisa.

Pisana korespondencija od strane Banke prema Korisniku će se upućivati samo na poslednju poznatu adresu sedišta Korisnika, te svako obaveštenje ili dopis koje je Banka uputila na poslednju adresu sedišta koju je Korisnik dostavio i/ili Banka preuzela od nadležne organizacije kod koje je Korisnik registrovan, smatra se uredno uručenom. Banka sa Korisnikom može pisanim putem komunicirati, ukoliko je tako ugovoreno, i slanjem obaveštenja SMS-om, faksom, elektronskim bankarstvom, elektronskom poštom, ukoliko Banka poseduje navedene kontakt podatke, a smatraće se da je navedeno obaveštenje primljeno od strane Korisnika momentom upućivanja i to:

- a) ako je poslata putem SMS – na dan kada je SMS poslat Korisniku, što se dokazuje potvrdom o slanju poruke,
- b) ako je poslata putem faksa – na dan kada je faks poslat Korisniku, što se dokazuje potvrdom o prijemu sa faks mašine,
- c) ako je poslata elektronskom poštom – na dan kada je elektronska poruka poslata, što se dokazuje odštampanom kompjuterskom potvrdom,
- d) ako je poslata putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje, što se dokazuje potvrdom kurirske službe,
- e) ako je poslata 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 izričito pisanom izjavom Korisnika predatoj Banci u tom smislu,
- f) kod preuzimanja putem platformi elektronskog bankarstva – na dan kada je obaveštenje ili dopis postavljen na server platforme elektronskog bankarstva na način da bude vidljiv Korisniku.

Takođe obaveza Banke o izveštavanju Korisnika prestaje ukoliko se nedvosmisleno utvrdi da registrovani brojevi telefona i/ili faksa i/ili adrese elektronske pošte ne pripadaju Korisniku ili su neispravni.

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 otpošiljanju i sl.) ili
- potvrda/izvod o slanju pošiljke od strane Banke ili lica angažovanog od strane Banke za ekspediciju ili
- potpisana dostavnica, sa pečatom ukoliko ga Korisnik koristi, kao i u drugim slučajevima predviđenim relevantnim propisima koji regulišu način dostavljanja.

Banka može prihvatiti nalog i/ili instrukciju od Korisnika posredstvom faksa, SMS poruke, putem platformi elektronskog

bankarstva i izuzetno putem elektronske pošte, a u skladu sa pojedinačnim ugovorom i/ili drugim odgovarajućim dokumentom, odnosno važećim zakonima i propisima Banka može pre postupanja po takvom nalogu/instrukciji, kao meru predostrožnosti, zahtevati o Korisnikovom trošku, potvrdu instrukcije date posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte, a u zavisnosti od prirode slučaja.

Korisnik je obavezan da ugovorenim kanalom komunikacije dostavlja Banci obaveštenje o šifri osnova nalate i instrumenta plaćanja i prilozi dokument, ako je on propisan kao uslov, za izvršenje isplate po naplati. Ukoliko Korisnik naplate nije i krajnji korisnik sredstava dužan je da Banci istog dana dostavi podatke o krajnjim korisnicima (brojeve računa u iban formatu, poslovne banke u kojima se računi vode i pun naziv i adresu korisnika). Ova obaveštenja, Banka je dužna da čuva u roku koji je propisan za njihovo čuvanje.

Prihvatanje naloga i/ili instrukcija od Korisnika na napred navedeni način ne odnosi se na prijem platnih naloga i izvršenje platnih transakcija koje su regulisane u okviru Glave XI Opšti uslovi i način izvršavanja budućih platnih transakcija.

Banka neće snositi odgovornost za gubitke ili štetu nanetu Korisniku ili bilo kojem trećem licu prouzrokovane u vezi sa nalogom i/ili instrukcijom primljenim posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte.

Nalozi i/ili Instrukcije dati posredstvom faksa, SMS poruke i/ili elektronske pošte kao i drugi oblici komunikacije primljeni ili poslani od strane Banke moraju naknadno biti potvrđeni i pisanim putem ukoliko je to predviđeno pojedinačnim ugovorom, odnosno relevantnim zakonima i drugim propisima.

Ukoliko nije drugačije ugovoreno između Banke i Korisnika, Okvirni ugovor, te sama komunikacija za razmenu informacija i obaveštenja između Banke i Korisnika, obavljaju se na srpskom jeziku. Izuzetno, ako su u pitanju nerezidenti, 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 Okvirnog 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 da navedeni dokument na prevod o trošku Korisnika.

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

Banka obaveštava Korisnika o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama kao i o stanju i promenama na računima, putem izvoda/izveštaja prometa po računu na ugovoreni način, na papiru i/ili drugom trajnom nosaču podataka, na dnevnom nivou ako ima promena, uz obračun naknade u skladu sa Tarifom naknada. Smatra se da je Izvod ili Izveštaj prometa po računu pravilno uručen ako je poslat:

- elektronskim putem preuzimanjem sa odgovarajuće platforme kroz Uslugu elektronskog bankarstva i/ili
- na ugovorenu adresu (bilo registrovanu adresu sedišta odnosno adresu za prijem pošte iz nadležnog registra ili adresu navedenu u pojedinačnom ugovoru, odnosno na nekom drugom naknadno dostavljenom dokumentu) i/ili
- na naznačenu adresu elektronske pošte (bilo registrovanu adresu elektronske pošte u nadležnom registru za prijem

elektronske pošte ili neku drugu naznačenu adresu elektronske pošte) ukoliko Korisnik ne koristi neku od Usluga elektronskog bankarstva u okviru koje se vrši i dostava Izvoda ili Izveštaja prometa po računu, a u skladu sa pojedinačnim ugovorom i/ili drugim odgovarajućim dokumentom i/ili

- na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove koji su vezani za davanje celovite i jasne informacije, kao i za zaštitu poverljivosti i tajnosti podataka.

Svako dodatno obaveštavanje na zahtev Korisnika o izvršenim platnim transakcijama, kao i o stanju i promenama na tekućim odnosno drugim platnim računima putem Izvoda ili Izveštaja prometa po računu mimo načina i dinamike utvrđene prethodnim stavom i/ili pojedinačnim ugovorom, podleže plaćanju odgovarajuće naknade shodno Tarifni naknada.

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.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što Korisnik nije primio Bančino obaveštenje ili dopis upućen na poslednju adresu sedišta odnosno adrese za prijem pošte o kojoj je Korisnik obavestio Banku i/ili Banka preuzela od nadležne organizacije kod koje je Korisnik registrovan.

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 korisnicima, 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.

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;
- otvaranja i vođenja platnih računa rezidenata i nerezidenata u Republici Srbiji u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju;
- izvršavanja platnih transakcija po Zbirnom nalogu koji predstavlja grupu platnih naloga tj. naloga za prenos koji se obrađuju zajedno, prema listi primalaca plaćanja, koju listu Korisnik dostavlja Banci, tako da se jednim platnim nalogom zadužuje Račun Korisnika, a sredstva prenose većem broju primalaca plaćanja navedenim u listi kao i
- druge usluge koje će urediti posebnim ugovorom i/ili aneksom postojećeg pojedinačnog ugovora.

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga 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 koji uređuje devizno poslovanje. Do dana pristupa Republike Srbije Evropskoj uniji, platna transakcija u dinarima između rezidenata i nerezidenata ili između nerezidenata smatra se međunarodnom platnom transakcijom u skladu sa propisima koji uređuju devizno poslovanje.

Banka naloge za prenos u dinarima koje iniciraju Korisnici – rezidenti u smislu propisa koji uređuju devizno poslovanje, 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 – rezidenta u smislu propisa koji uređuju devizno poslovanje, 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 – rezidenta u smislu propisa koji uređuju devizno poslovanje, 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 Business platnu 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) – prezentovanje Korisnika;
- 2) preuzimanjem podataka o trgovcu iz oznake iz odredbe pod 1) ovog stava – prezentovanje 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, odnosno drugi platni račun (u daljem tekstu: Račun), koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, kao i za druge namene u vezi sa platnim i drugim uslugama koje Banka pruža Korisnicima saglasno Okvirnom ugovoru. Banka otvara, vodi i gasi Račune Korisnika pravnih lica i preduzetnika u skladu sa propisima koji regulišu ovu materiju, a prvenstveno u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o bližim uslovima i načinu otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa i Odlukom Narodne banke Srbije o uslovima otvaranja i načinu vođenja deviznih računa rezidenata, kao i dinarskih i deviznih računa nerezidenata.

Korisnici mogu imati više od jednog računa u jednoj banci i račune u više banaka.

Korisnici su dužni da za izvršavanje platnih transakcija u dinarima otvore dinarski Račun u Banci, da vode sredstva na tom Računu i vrše platne transakcije u skladu sa Zakonom i Okvirnim ugovorom koji zaključuju sa Bankom.

Korisnici mogu za izvršavanje platnih transakcija u valuti trećih država kod Banke otvoriti devizne Račune za plaćanje u valutama trećih država, kao i druge platne račune u valuti trećih država, a radi vršenja platnih transakcija u skladu sa propisima koji uređuju devizno poslovanje.

Izuzetno od napred navedene odredbe, Korisnici, kao imaoi elektronskog novca u skladu sa Zakonom, nisu dužni da vrše platne transakcije preko Računa po osnovu kupoprodaje roba i usluga tim novcem.

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.

Banka će Korisniku preduzetniku 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 u vezi konkretne platne usluge koju namerava da koristi, 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, na papiru 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 i uručenjem primerka nacrtu Okvirnog ugovora. Banka sa Korisnicima pravnim licima ne primenjuje odredbe Zakona koji se odnose na dostavljanje informacija Korisnicima platnih usluga u predugovornoj fazi saglasno odredbi člana 9 istoga Zakona, tako da je u odnosu na Korisnike pravna lica izuzeta predugovorna faza kod zaključivanja 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 koji 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 tekućih računa i drugih platnih računa

Lista propisane dokumentacije neophodne za otvaranje tekućih dinarskih računa rezidenta, deviznih računa rezidenata, kao i dinarskih i deviznih računa nerezidenata dostupni su Korisnicima u ekpoziturama Banke i/ili na internet prezentaciji Banke: www.otpsrbija.rs.

Banka otvara Račun na zahtev Korisnika koji Zahtev sadrži podatke definisane pozitivnim propisima kao i sve druge podatke koje Banka može zahtevati u skladu sa svojom poslovnom odlukom.

Nakon podnetog zahteva i od strane Banke sprovedene provere dostavljene dokumentacije, ukoliko je ista uredna, Banka zaključuje sa Korisnikom Okvirni ugovor, potpisivanjem pojedinačnog ugovora, kojim Okvirnim ugovorom se uređuju uslovi otvaranja, vođenja i gašenja Računa i pružanja drugih platnih usluga, a u skladu važećim popisima.

Banka izuzetno otvara namenski platni račun za kupoprodaju deviza za Korisnike rezidente bez zahteva Korisnika rezidenta na osnovu njegovog naloga za plaćanje prema inostranstvu u stranoj valuti koju ne poseduje na njegovim tekućim ili drugim platnim računima, kojom prilikom je platni nalog za devizno plaćanje istovremeno i nalog Banci za otvaranje namenskog platnog računa za kupovinu deviza.

Banka izvršava i platne naloge Korisnika koji su u lokalnoj valuti primaoca plaćanja i to zaduženjem deviznog Računa Korisnika u iznosu valute na tom Računu neophodne za ispostavljanje platnog naloga u lokalnoj valuti primaoca plaćanja. Sve eventualne kursne razlike kao i troškove koji su nastali usled izvršenja ovakvog platnog naloga idu na teret Korisnika koji ih u celosti snosi.

Izuzetno Banka može otvarati Račune i bez zahteva Korisnika ako je to predviđeno odgovarajućim propisima.

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.

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

Korisnik dozvoljava Banci da proveri i dalje obrađuje sve podatke navedene u Zahtevu u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, a koji se odnose na zakonske zastupnike i/ili druga lica ovlašćena za zastupanje i/ili punomoćnike, kao i da nakon otvaranja računa njihove lične i ostale propisane podatke prosledi u Jedinstveni registar računa pravnih lica i preduzetnika koji vodi Narodna banka Srbije u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o bližim uslovima i načinu vođenja Jedinstvenog registra računa.

U skladu sa propisima Republike Srbije, Banka podatke o otvorenim računima dostavlja u Jedinstveni registar imaooca računa, koji se vodi kod NBS.

Korisnik se obavezuje da obavesti Banku o svakoj promeni dostavljenih podataka Korisnika u vezi sa Računom koji se registruju kod nadležnog registra privrednih subjekata odnosno kod drugih organa i organizacija u skladu sa pozitivnim propisima, kao i da preduzme sve potrebne radnje radi njihovog usklađivanja, u roku od 3 (tri) dana od dana objavljivanja tih podataka od strane nadležnog registra/ kod drugih organa i organizacija odnosno od dana prijema rešenja o registraciji tih promena i iste dostavi Banci radi usklađivanja.

Banka je dužna da podatke o svakoj promeni dostavljenih podataka Korisnika u vezi sa Računom koji se registruju kod nadležnog registra privrednih subjekata u skladu sa Zakonom, preuzima svakog radnog dana od te organizacije u elektronskoj formi - na način i pod uslovima koje ta organizacija propiše. Banka usklađuje te podatke u vezi s Računima u roku od 3 (tri) radna dana od dana preuzimanja podataka.

Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebna dokumenta u vezi sa promenama podataka navedenih u prethodna dva stava, Banka će obustaviti ili ograničiti raspolaganje sredstvima na Računu do momenta dostavljanja uredne potrebne dokumentacije kojom se vrši usklađivanje podataka koji su izmenjeni i registrovani, sa podacima koji su dostavljeni Banci.

Korisnik se obavezuje da Banci blagovremeno dostavlja informacije i o drugim podacima o Korisniku koje je naveo u Zahtevu, a koje se

ne registruju kod nadležnih registra privrednih subjekata odnosno kod drugih organa i organizacija, a koji su od značaja za vršenje platnih usluga saglasno Okvirnom ugovoru. U suprotnom Banka nije niti se može smatrati odgovornom ukoliko Korisnik ne bude u mogućnosti da koristi platne usluge na ugovoreni način.

Okvirni ugovor u ime Korisnika rezidenta pravnog lica zaključuje zakonski zastupnik, odnosno lice koje je ovlašćeno za zastupanje (ostali zastupnik), odnosno drugo lice zaposleno kod Korisnika koje je aktom nadležnog organa Korisnika ovlašćeno za zaključenje ovog pravnog posla, dok Okvirni ugovor u ime Korisnika preduzetnika zaključuje sam preduzetnik.

Okvirni ugovor u ime Korisnika nerezidenta zaključuje zakonski zastupnik iz rešenja o registraciji ovog nerezidenta u državi sedišta ili drugo lice zaposleno kod Korisnika koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa tog nerezidenta ovlašćeno za preduzimanje ovog pravnog posla.

Banka vodi dinarske i devizne Račune Korisnika prema odredbama Okvirnog ugovora.

Korisnik raspoloživo sredstvima na Računu neograničeno u okviru raspoloživog iznosa sredstava, osim u slučaju više sile ili kada propisi drugačije nalažu.

Zakonski zastupnik Korisnika rezidenta, odnosno drugo lice koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa Korisnika rezidenta ovlašćeno za davanja ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računu, može ovlastiti jedno ili više lica za raspolaganje sredstvima na Računu na obrascu Karton deponovanih potpisa (u daljem tekstu: KDP) i odrediti obim njihovih ovlašćenja. Ukoliko ima upisanih ograničenja u ovlašćenjima za raspolaganje sredstvima na Računu/plaćanjima u nadležnom registru privrednih subjekata odnosno kod drugih organa i organizacija u skladu sa pozitivnim propisima, zakonski zastupnik Korisnika rezidenta pravnog lica ne može preneti na druga lica koja ovlašćuje za raspolaganje sredstvima na Računu, ta ovlašćenja u većem obimu, nego što ih ima.

Zakonski zastupnik Korisnika nerezidenta pravnog lica iz rešenja o registraciji ovog nerezidenta u državi sedišta, odnosno drugo lice koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa Korisnika ovlašćeno za davanja ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računu, može ovlastiti jedno ili više lica za raspolaganje sredstvima na Računu na obrascu Karton deponovanih potpisa (u daljem tekstu: KDP) i odrediti obim njihovih ovlašćenja. Ukoliko ima upisanih ograničenja u ovlašćenjima za raspolaganje sredstvima na Računu/plaćanjima u nadležnom registru privrednih subjekata u državi sedišta tog nerezidenta, odnosno ako je reč o nerezidentu predstavništvu stranog pravnog lica i u registru privrednih subjekata, zakonski zastupnik Korisnika nerezidenta ne može preneti na druga lica koja ovlašćuje za raspolaganje sredstvima na Računu, ta ovlašćenja u većem obimu, nego što ih ima.

Korisnik se opredeljuje da overava pečatom svu ugovornu dokumentaciju koju zaključuje sa Bankom u vezi sa platnim uslugama, kao i sve platne naloge za izvršenje platnih transakcija, pisane saglasnosti za direktno zaduženje i menice, sa pratećom dokumentacijom, koje ispostavlja Banci, u svemu saglasno Okvirnom ugovoru o platnim uslugama.

Korisnik je dužan je da obaveštava Banku o svim promenama nastalim na ovlašćenjima lica ovlašćenih ra raspolaganje sredstvima na Računu, kao i da ih upozna sa njihovim pravima i obavezama u izvršavanju datih ovlašćenja. Korisnik je odgovoran za eventualnu štetu koju Banci pričinu ovlašćeno lice za raspolaganje sredstvima na Računu, kao posledica prekoračenja tih ovlašćenja, a što ne isključuje odgovornost i samog ovlašćenog lica.

Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na račun, Korisnik menja i opoziva isključivo u pisanom obliku, unoseći izmene i dopune u KDP. Nov KDP stupa na snagu za Banku od trenutka kada je Banka dostavljen na ugovoren način.

Korisnik (nerezident) 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.

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.

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 ekspoziturnama Banke i na internet prezentaciji Banke 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

Na zahtev Korisnika, Banka najmanje jednom godišnje dostavlja Korisniku, ugovorenim kanalom komunikacije, 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 nalozima, 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

u 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 umanj iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje);
- 4) platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su utvrđeni u Ovlašćenju obaveštava o Računu Korisnika i dostavlja im kopiju ili primerak Ovlašćenja;
- 5) primaocima 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, 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 XIX Informacije o zaštiti Korisnika ovih Opštih uslova.

Gašenje računa

Banka gasi Račun na zahtev Korisnika ili na osnovu propisanih raskidnih razloga iz Okvirnog odnosno pojedinačnog ugovora, a novčana sredstva sa Računa prenosi na račun naveden u zahtevu za gašenje računa odnosno pojedinačnom ugovoru i gasi Račun tog Korisnika, pod uslovom da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze prema Banci.

Zahtev za gašenje dinarskog ili deviznog računa, Korisnik pravnog lica rezidenta, podnosi Banci u pismenoj formi, potpisan od strane zakonskog zastupnika Korisnik rezidenta, odnosno drugog lica koje je aktom nadležnog organa tog Korisnika rezidenta ovlašćeno za zatvaranje Računa, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, koji zahtev sadrži naročito broj Računa čije se gašenje traži i broj računa na koji se zahteva prenos sredstava, dok takav Zahtev za gašenje računa Korisnika preduzetnika, podnosi sam preduzetnik kao Korisnik.

Zahtev za gašenje deviznog ili dinarskog računa, Korisnik nerezident podnosi podnosi Banci u pismenoj formi, potpisan od strane zastupnika iz rešenja o registraciji tog Korisnika nerezidenta u državi sedišta odnosno drugo lice koje je aktom nadležnog organa tog Korisnika nerezidenta ovlašćeno za podnošenje zahteva za gašenje Računa, koji zahtev sadrži poslovno ime, odnosno naziv podnosioca zahteva, njegovo sedište, adresu i telefon, matični broj, broj računa čije se gašenje traži i broj računa na koji se zahteva prenos kao i potvrdu Poreske uprave o izmirenim poreskim obavezama prema Republici Srbiji, kod svakog transfera sredstava ka inostranstvu.

Banka gasi račun Korisnika, ako Korisnik prestane da postoji kao pravni subjekt:

- na osnovu zakona, ili na osnovu drugog propisa: u kom slučaju novčana sredstva sa računa Korisnika Banka prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom i gasi račun Korisnika. Ako zakonom ili drugim propisom nije
- određen pravni sledbenik ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose - novčana sredstva sa računa Korisnika, Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste i gasi račune Korisnika.
- usled stečaja, likvidacije i/ili brisanja iz registra privrednih subjekata: Banka gasi račun Korisniku na osnovu zahteva za gašenje računa koji podnosi stečajni upravnik u skladu sa zakonom kojim se uređuje stečaj, a sredstva zatečena na ovom računu prenosi na račun naveden u tom zahtevu. Uz zahtev stečajni upravnik podnosi dokumentaciju potrebnu za gašenje tog računa koja je propisana Odlukom o bližim uslovima i načinu otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa koja se shodno primenjuje u slučaju zaključenja stečajnog postupka nad pravnim licem, u slučaju kada se nakon zaključenja tog postupka postupak nastavi nad stečajnom masom tog lica, kao i u slučaju kada se na postupak likvidacije shodno primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje stečaj.

- usled nastalih statusnih promena: Banka gasi račun Korisniku koji je prestao da postoji kao pravni subjekt usled nastalih statusnih promena, po okončanju tog postupka u skladu sa zakonom.

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 je Korisnik prethodno izmirio sve obaveze prema Banci, kao i po ugovorima i/ili pristupnicama i/ili zahtevima o pojedinim platnim uslugama u vezi sa Računom.

Banka, osim u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima, posebno može jednostrano otkazati Okvirni ugovor i po isteku ugovorenog otkaznog roka da ugasi Račune Korisnika i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Korisnik ne ispunjava uredno i blagovremeno obaveze iz Okvirnog ugovora i/ili drugog pojedinačnog ugovora koji reguliše pojedinu platnu uslugu kao sastavnog dela Okvirnog ugovora i/ili odredbe pozitivnih propisa koji uređuju oblast platnih usluga,
- kada je račun Korisnika neaktivan,
- ukoliko nakon zaključenja Okvirnog ugovora dođe do promenjenih okolnosti koje otežavaju ispunjenje obaveze jedne strane, a definisane 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 slučajevima 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 sa 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 i 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 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 Odluke Izvršnog odbora i/ili uz saglasnost nadležnog direktora Banke saglasno Odluci Izvršnog odbora o prenosu ovlašćenja.

Ako Korisnik s Bankom ima zaključeno više Okvirnih ugovora, prestanak jednog od tih 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 pojedinačnog ugovora o otvaranju i vođenju računa, odnosno prestanak Okvirnog ugovora, ali prestanak Okvirnog ugovora pretpostavka je za otkaz svih ostalih ugovora o platnim uslugama koje su vezane za taj Račun.

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 pojedinačnim ugovorom zaključenim između Korisnika i Banke.

Banka će Korisnika o gašenju računa obavestiti pisanim putem.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje Računa kao posledice raskida Okvirnog ugovora. Ukoliko Korisnik pravno lice, podnosi zahtev za gašenje nekog od Računa iz Okvirnog ugovora ili zahteva za obustavljanje pružanja neke od platnih usluga iz Okvirnog ugovora, Banka takvom Korisniku naplaćuje naknadu za gašenje računa odnosno obustavu daljeg pružanja pojedine platne usluge u visini utvrđenoj Tarifom naknada važećoj na dan gašenja računa, pod uslovom da se ne raskida Okvirni ugovor.

Na zahtev Korisnika, 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 Business platne kartice

Business platne kartice koje Banka izdaje Korisnicima su debitne i kreditne kartice.

Business platne kartice se izdaju na osnovu Okvirnog ugovora kojim se uređuju uslovi izdavanja i korišćenja Business platne kartice koji se zaključuje između Banke i Korisnika kojim se regulišu međusobna prava i obaveze ili na osnovu Okvirnog ugovora u vezi sa Računom.

Business platna kartica je vlasništvo Banke, a glasi na Korisnika i na ime ovlašćenog lica (u daljem tekstu: Nosilac kartice) koji mora biti zaposlen kod Korisnika i nije prenosiva na druga lica.

Korisnik Business platne kartice i/ili Nosioci kartica su isključivo odgovorni za pravilno korišćenje business platne kartice.

Sve bitne odredbe vezane za funkcionalnost Business platne kartice, prava i obaveze Korisnika i Banke i ostalo su definisani Okvirnim ugovorom o davanju na korišćenje Business platnih kartica odnosno Okvirnim ugovorom.

Banka, za potrebe korišćenja Business platnih kartica, dodeljuje svakom Korisniku PIN. Upotreba PIN-a na bankomatima i POS terminalima smatra se potpisom Korisnika. Korisnik je odgovoran za bezbedno čuvanje i korišćenje PIN-a.

Ukoliko je prilikom platne transakcije na internetu od Korisnika zahtevana dodatna verifikacija autentičnosti (npr. Mastercard secure code/verified by Visa i sl.), Korisnik je u obavezi da na za to posebno namenjenoj Internet stranici unese verifikacioni kod koji će mu Banka staviti na raspolaganje. Radi obavljanja ove vrste platnih transakcija, Korisnik je u obavezi da Banci blagovremeno dostavlja sve informacije o promeni dostavljanog broja mobilnog telefona. U suprotnom, Banka ne snosi niti se može smatrati odgovornom za pravilno izvršenje ove vrste platne transakcije.

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

Business platna kartica se odobrava sa rokom važnosti otisnutim na samoj Business platnoj kartici, pri čemu Business platna kartica važi do poslednjeg dana meseca upisanog na Business platnoj

kartici. Business platna kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme biti korišćena i niti se njom može izvršiti bilo koja platna transakcija. Banka ima pravo da u toku važenja i/ili prilikom automatske obnove Business platne 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 Business platne kartice koju koristi i obavezuje se da način rada i uslovi korišćenja nove business platne kartice budu identični sa već postojećim funkcionalnostima i uslovima korišćenja Business platne kartice koju Korisnik koristi saglasno Okvirnom ugovoru.

Banka za izdavanje i korišćenje Business platne kartice Korisniku naplaćuje naknade i troškove shodno Tarifi naknada zaduženjem Računa Korisnika.

Korisnik je odgovoran za tačnost podataka datih Banci prilikom izdavanja Business platne kartice i obavezan je da svaku promenu podataka prijavi Banci. Sve troškove nastale zbog neprijavlivanja promena snosi Korisnik.

Podatke koji se odnose na poslovanje Business platnom karticom, Banka čuva i upotrebljava u skladu sa propisima. Banka će podatke iz Zahteva obrađivati u svrhu ispunjenja ugovornih obaveza vezanih za Business platnu karticu.

U skladu sa pravilima kartičarskih organizacija, ukoliko je Korisnik registrovao Business platnu 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 Business platne kartice, Banka vrši ažuriranje podataka o Business platnoj kartici u takvim servisima. Korisnik je dužan da sam ukine pretplatu na bilo kom digitalnom servisu plaćanja koji je koristio.

Debitna kartica

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 Računa 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 Računa a 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 Računa već izdata i debitna kartica koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa Računa 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 Korisniku izdaje debitnu karticu radi raspolaganja sredstvima na Računu. Za debitne kartice Banka određuje Korisniku mesečni limit u dinarima i/ili u valuti EUR, a Korisnik je u obavezi da u okviru svog ukupnog raspoloživog limita definiše mesečni limit za svakog pojedinačnog Nosioca kartice. U slučaju da je mesečni limit na nivou pojedinačnog Nosioca kartice iskorišćen, Nosilac kartice neće biti u mogućnosti da istu koristi bez obzira na pozitivno stanje na Računima. Mesečni limiti na nivou svakog pojedinačnog Nosioca kartice se obnavljaju svakog prvog u mesecu. 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 i 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 devize, 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.

Ukoliko na Računu nema dovoljno sredstava za potpuno izmirenje dugovanja prema Banci po osnovu korišćenja debitne kartice, na iznos duga, Banka će Korisniku obračunati zateznu kamatu u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati.

Potpisivanjem pojedinačnog ugovora, Korisnik je saglasan i ovlašćuje Banku da na ime naplate potraživanja Banke po osnovu korišćenja debitne kartice, vrši zaduživanjem Računa na prethodno opisani način.

U skladu sa stavom 1. i 2. ove Glave u slučaju reizdavanja debitne kartice, Banka će izdati Korisniku debitnu karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa Računa 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.

Kreditna kartica

Banka izdaje Kreditnu karticu na zahtev Korisnika samo ukoliko Korisnik ispunjava uslove za izdavanje kreditne kartice propisane aktima Banke i pozitivnim propisima, a obaveze Korisnika za ostvarene platne transakcije kreditnom karticom dospevaju nakon određenog roka, na ugovoreni način zaduženjem dinarskog Računa za koji je Kreditna kartica vezana. Banka određuje Korisniku maksimalni kreditni limit za korišćenje kreditne kartice izražen u dinarima. Odobreni kreditni limit kreditne kartice obuhvata ukupnu dozvoljenu potrošnju u zemlji i inostranstvu koja se odobrava Korisniku. Korisnik određuje mesečni limit za svakog pojedinačnog Nosioca kreditne kartice koji će biti izražen u dinarima, s tim da ukupna potrošnja svih Nosilaca kreditne kartice ne može da bude veća od ukupnog maksimalnog kreditnog limita određenog Korisniku.

Bankomati (ATM)

Na bankomatima u skladu sa softverskim mogućnostima i funkcionalnostima samog bankomata, Korisnik može korišćenjem business 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 business 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 business platne kartice vrše se sa računa koji je vezan za business platnu karticu definisanog od strane Banke kao izdavaoca platne kartice. Osim raspoloživim stanjem na kartici, 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 Okvirnim ugovorom o izdavanju i korišćenju platne kartice, i/ili tehničkim mogućnostima samog uređaja bankomata i/ili limitima koje definiše sama poslovna banka vlasnik bankomata.

Podizanje gotovog novca business platnim karticama u zemlji na bankomatima Banke kao i na bankomatima drugih poslovnih banaka u zemlji može se vršiti u domaćoj kao i u stranoj valuti ukoliko je to omogućeno na konkretnom bankomat uređaju.

Za platnu uslugu podizanja gotovog novca business platnim karticama u zemlji na bankomatima drugih poslovnih banaka, Banka naplaćuje Korisniku naknadu u skladu sa Tarifom naknada.

Podizanje gotovog novca business platnim karticama u inostranstvu se vrši u valuti koju omogućava poslovna banka koja je vlasnik bankomata u skladu sa domicilnim propisima, a dok Banka za ovu vrstu platne usluge naplaćuje Korisniku naknade u skladu sa Tarifom naknada.

Banka ima pravo, u bilo kom trenutku i bez saglasnosti Korisnika, da obustavi ili ukine mogućnost izvršavanja platnih transakcija na bankomatu ukoliko postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost business platne kartice kao i u drugim slučajevima u skladu sa važećim propisima. O nameri blokade Banka je dužna da obavesti Korisnika pre blokade, ako nije u mogućnosti da Korisnika obavesti pre blokade, dužna je 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/konkretnu bankomate). Banka se ne smatra niti se može smatrati odgovornom 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 postavljan od strane Banke.

VIII Usluga elektronskog bankarstva

Korisnik može sa Bankom ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva putem platformi elektronskog bankarstva upotrebom informacione i telekomunikacione tehnologije, koje predstavljaju skup servisa Banke koji omogućavaju Korisniku usluge saglasno Okvirnom ugovoru i Posebnim uslovima korišćenja usluge elektronskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike (u dalje tekstu: Posebni uslovi).

Korisničko uputstvo za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva i Posebni uslovi dostupni su Korisniku na internet prezentaciji Banke www.otpsrbija.rs kao i u ekspoziturama Banke.

Potpisivanjem pojedinačnog ugovora odnosno zaključenjem Okvirnog 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 Usluge

elektronskog bankarstva. Sve informacije o izmeni uslova, obima i načina korišćenja Usluge elektronskog bankarstva, Banka će objaviti na zvaničnoj internet stranici Banke i obavestiti Korisnika na ugovoreni način.

Korisnik je upoznat da Banka snima sve dolazne pozive u Korisničkom centru, te da se ovi zvučni zapisi mogu koristiti u cilju poboljšanja kvaliteta pružene usluga i/ili za rešavanje reklamacionih zahteva Korisnika. Kod pozivanja Banke i razgovora sa operaterom u Korisničkom centru i/ili ekspozituri, mobilni i/ili fiksni telefon koji je Banci prijavljen kao kontakt telefon Korisnika može služiti kao identifikator.

IX 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 potpisivanjem 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 zatvaranjem računa Korisnika na teret kojeg se sprovodi plaćanje.

Trajni nalog mogu da koriste samo ona pravna lica i preduzetnici kao Korisnici koji u okviru svog redovnog poslovanja prodaju određenu vrstu robe ili najčešće pružaju određeni tip usluge i koji ostvaruju devizni priliv pretežno samo sa jednom šifrom osnova naplate Takav 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 ponovnog 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 podacima

U postupku izdavanja ovog tipa 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,

Automatizacija procesa koju omogućava ugovaranje ovog tipa trajnog naloga nema uticaja na mere i aktivnosti koje Banka sprovodi u pogledu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

X 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.

Saglasnost može biti data direktno Banci, primaocu plaćanja i/ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

Direktno zaduženje može biti jednokratno i višekratno, sa fiksnim ili promenljivim iznosima i fiksnim ili periodičnim dospećima i ugovara se potpisivanjem Obrascu direktnog zaduženja i/ili drugim odgovarajućim dokumentom. Banka će izvršavati direktno zaduženje u skladu sa uslovima iz direktnog zaduženja koje se može izvršavati ili preko procesora i/ili u skladu sa bilateralnim dogovorom banaka i/ili direktno kod Banke, a na osnovu instrukcija primaoca plaćanja koji inicira platnu transakciju po osnovu direktnog zaduženja. Sve platne transakcije koje su deo niza platnih transakcija iniciranih od strane primaoca plaćanja po osnovu direktnog zaduženja smatraju se autorizovanim.

XI 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 Račun (uplata dnevnog pazara, pozajmice osnivača 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 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.

Korisnici su dužni da dinare primljene u gotovom po bilo kom osnovu uplate na tekući Račun u roku od 7 (sedam) radnih dana.

Napred navedena odredba ne primenjuje se na Korisnike koji imaju ovlašćenje nadležnog organa za obavljanje menjačkih poslova, a koja uplatu gotovog novca u dinarima, ostvarenog menjačkim poslovima, vrše u skladu sa propisom kojim se uređuju menjački poslovi.

Uslovi i način plaćanja i isplata koje se vrše u gotovom novcu u dinarima sa tekućeg računa Korisnika vrši se u skladu sa važećim propisima.

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, 16) potpis platioca/primaoca (overa).

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 nalogu dovoljni za njegovo izvršenje. Korisnik je dužan da Banci preda platni nalog u papirnom obliku u najmanje 2 (dva) primerka, od kojih jedan primerak koji Banka overava i vraća Korisniku, a drugi sa potpisom Korisnika ostaje Banci kao dokument na osnovu koga se proverava usklađenost potpisa Korisnika sa KDP-om i izvršava platna transakcija.

Platni nalog koji se izdaje u elektronskom obliku korišćenjem neke od usluga elektronskog bankarstva, 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 inostranstvu, kao i platni nalozi u dinarima i devizama između nerezidenata i rezidenata i nerezidenata u zemlji, utvrđeni 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, osim ukoliko između Korisnika i Banke nije drugačije ugovoreno, a shodno propisima koji regulišu devizno poslovanje.

Platne naloge Korisnik overava pečatom koji je deponovao Banci na KDP-u ukoliko se opredelio za korišćenje pečata za overavanje papirnih platnih naloga kod Banke.

Saglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija zavisi od platnog instrumenta i kanala primanja platnog naloga. Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije:

- u ekspoziturama Banke – potpisom papirnog platnog naloga od strane zakonskog zastupnika i/ili lica ovlašćenog za raspolaganje sredstvima na račun Korisnika, dok kod uplate gotovine, uručivanjem naloga za uplatu i/ili isplatu gotovog novca uredno potpisanog, te predajom iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga zajedno sa iznosom naknade Banke za konkretnu platnu transakciju. Platne naloge Korisnik overava pečatom koji je deponovao Banci na KDP-u ukoliko se opredelio za korišćenje pečata za overavanje papirnih platnih naloga kod Banke.
- elektronskim putem – korišćenjem usluge elektronskog bankarstva i to korišćenjem platforme elektronskog bankarstva, odnosno odgovarajuće aplikacije za elektronsko poslovanje na način definisan Okvirnim odnosno pojedinačnim ugovorom za ove usluge i/ili Posebnim uslovima,
- Business platnom karticom i to:
 - a) prislanjanjem Business platne kartice na POS terminal;
 - b) nakon očitavanja podataka sa Business platne kartice;
 - c) unošenjem PIN-a koji se smatra davanjem saglasnosti Korisnika i/ili potpisivanjem slipa sa POS terminala;
 - d) ručnim unosom podataka sa Business platne kartice, na POS terminalu, internet prodajnom mestu stranici 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 Business platne kartice
- za platne transakcije nastale na bankomatu, elektronski zapisi sa bankomata predstavljaju dokaz o izvršenoj platnoj transakciji.

Platna transakcija za čije je izvršenje saglasnost data na napred opisani način smatra se autorizovanim platnom transakcijom – platnom transakcijom odobrenom od strane Korisnika kao platioca.

Prijem platnog naloga

Banka prima platne naloge putem svojih prijemnih kanala (u ekspoziturama Banke u pisanom obliku i/ili elektronski, putem usluge elektronskog bankarstva), u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova, pojedinačnog ugovora o i/ili odredbama posebnih ugovora i Posebnih uslova koji svi zajedno čine Okvirni ugovor. Banka utvrđuje ispunjenost uslova za izvršenje platnog naloga u trenutku zaprimanja platnog naloga. 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 platnog 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 platnog 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 Terminskim 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 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.

Za platne transakcije inicirane Business platnom karticom, vreme prijema 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 Banke, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana.

Izvršenje platnih transakcija

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

- ako je Korisnik dao saglasnost za njegovo izvršenje, na jedan od ugovorenih načina definisanih Opštim uslovima pružanja platnih usluga odnosno pojedinačnim ugovorom,
- ako je sadržaj platnog naloga ispravno popunjen, čitak i potpisan od strane zakonskog zastupnika i/ili lica ovlašćenog za raspolaganje sredstvima na Računu Korisnika,
- ako na Računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz platnog naloga zajedno sa naknadom Banke koja se obračunava i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada Banke 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 u pogledu rokova, biti izvršen u skladu s Terminskim planom.

Za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja konkretnog računa Korisnika može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Banka će zadužiti konkretan 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 konkretnom računu Korisnika za transakciju odobrenu platnom karticom. Na izvršenje platnih 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 će pokušati da reši 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, internet stranici trgovca ili drugom načinu prihvatanja uslova u zavisnosti od vrste plaćanja.

Ako je platni nalog 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 platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni.

Banka će zadužiti Račun Korisnika 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 propisanim 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 platnog naloga saglasno Terminskom planu, poštujući rokove izvršenja i prioritete određene zakonskim propisima.

Banka će za platne transakcije u dinarima, izvršavati plaćanja u okviru raspoloživog pokrića na Računu Korisnika 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 odgovarajućem računu u valuti plaćanja koju sam definiše, Banka nije u obavezi da izvrši takvo plaćanje.

Korisnik se potpisom pojedinačnog ugovora neopozivo i bezuslovno saglašava i ovlašćuje Banku, da radi namirenja svih dospelih potraživanja koje Banka ima prema Korisniku po osnovu Računa, bez dalje saglasnosti Korisnika, može izvršiti zaduženje sa bilo kojeg od Korisnikovih računa otvorenih kod Banke, s tim da za slučaj korišćenja sredstava sa deviznih računa Korisnika, Banka primenjuje važeći kupovni kurs Banke za devize na dan zaduženja tog računa.

Ukoliko Korisnik ima i druge dinarske i devizne račune u Banci, saglasan je da Banka može aktivni i pasivni saldo ovih računa međusobno prebijati, o čemu će Korisnik biti obavešten na ugovoreni način.

Opoziv platnog naloga

A) Korisnik preduzetnik 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 platiočevog 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 preduzetnik 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 business platnom karticom, platilac ne može opozvati platni nalog nakon što je platna transakcija autorizovana na način definisam ovim Opštim uslovima.

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

B) Korisnik pravno lice, ne može povući datu saglasnost Banci za izvršenje platnog naloga, odnosno platne transakcije ili niza platnih transakcija iniciranih trajnim nalogom i/ili direktnim zaduženjem tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom, a koja saglasnost za izvršenje budućih platnih transakcija je data samim zaključenjem Okvirnog ugovora.

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, odnosno, ukoliko se Korisnik opredelio da platne naloge koje predaje Banci overava pečatom, ako pečat na platnom nalogu nije istovetan pečatu koji je Korisnik deponovao kod Banke,
- ako za izvršenje platnog naloga na Računu nema dovoljno sredstava za izvršenje platnog naloga zajedno sa plaćenjem pripadajuće naknade 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 ovim Opštim uslovima,
- za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem, ukoliko primaocu 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 primaocu 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 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 internih 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 predmetnu platnu transakciju, odnosno da odbije istu. Ako Korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi netačan bitan element platnog 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 prenesa 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.

XII Rokovi za izvršenje platne transakcije

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka odobrava iznos ove transakcije na računom pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog, osim ukoliko su sredstva odobrena kroz IPS platni sistem kada će Banka odmah odobriti platni račun primaoca plaćanja i omogućiti tom primaocu raspolaganje ovim sredstvima. 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.

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 odnosno Okvirnog ugovora i Zakon. Banka kod izvršavanja međunarodnih platnih transakcija ne odgovara za postupanje inobanaka (pružalaca platnih usluga) i/ili posrednika koje učestvuju u lancu izvršenja ovih platnih transakcija.

Kod platne transakcije u valuti trećih država, Banka platioca odobrava sredstva Banci primaoca plaćanja u skladu sa Termiskim 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 naloga ne može biti starija od datuma prijema naloga.

Kod platnih transakcija koje nisu obuhvaćene prethodnim stavovima 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 Business platnom karticom nastale na terminalu Korisnika koji sa Bankom ima ugovor o prihvatanju kartica i na osnovu njega pruža usluge, Banka će račun Korisnika odobriti u skladu sa rokovima iz ugovora o prihvatanju kartica.

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

Ako Korisnik preduzetnik 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.

U slučaju platne transakcije nastale Business platnom karticom koju je Banka izdala Korisniku, Banka će zadužiti račun Korisnika za koji je vezana business platna kartica odmah po prijemu platnog naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, pri čemu su rokovi definisani pravilima kartičarskih organizacija.

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, odnosno za naloge u valuti trećih država u skladu sa zakonom koji uređuje devizno poslovanje.

XIII 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 Okvirnog ugovora.

Za transakcije platnom karticom nastale na POS terminalu Korisnika koji sa Bankom imaju pojedinačni ugovor o prihvatanju platnih kartica i na osnovu njega pruža usluge, visina naknade je definisana tim pojedinačnim ugovorom o prihvatanju platnih kartica.

Na sredstva na Računu, Banka ne plaća i ne obračunava kamatu, s tim da Banka može obračunavati i plaćati kamatu na način i u visini ukoliko je ugovoreno pojedinačnim ugovorom.

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

Banka izvršava platni nalog u valuti na koju platni nalog glasi. Ako izvršenje određenog platnog naloga zahteva konverziju određene valute, kao kurs zamene valuta Banka primenjuje kupo-prodajni kurs Banke odnosnih valuta važeći na dan prijema naloga za konverziju, a koji kurs je Korisnik prihvatio na osnovu prethodno dostavljene ponude Banke.

Za transakcije Korisnika nastale kreditnom karticom, Banka će potraživanja nastala po osnovu korišćenja kreditne kartice, u zemlji i inostranstvu, namirivati u dinarima. Pri tome će sve obaveze nastale korišćenjem kreditne kartice u valutama trećih zemalja biti preračunate u dinare po prodajnom kursu EUR-a za devize Banke, koji važi na dan zaduženja Računa Banke od strane kartičarskog sistema bez obzira na originalnu valutu zemlje u kojoj je transakcija nastala po kursu koji primenjuju kartičarski sistemi.

Kod platnih transakcija učinjenih business platnom karticom u inostranstvu konverziju valuta vrše kartičarski sistemi, primenjujući kurs na datum slanja zaduženja. Kurs je dostupan na zvaničnim sajtovima kartičarskih sistema preko kojih se zaduženje šalje Banci, na način opisan u Glavi VII Business platne kartice, podnaslov Debitne kartice.

XIV 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 platnih usluga 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 kao pružalaca platnih usluga koje učestvuju u međunarodnoj platnoj transakciji.

XV 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, i to pozivanjem Call centra Banke na broj 381 (0) 11 3011555 ili 381 (0) 11 3011550 ili prijavom u najbližoj ekspozituri Banke
- 3) da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik obavestio Banku.

Banka ne može izdati Korisniku platni instrument ako on isti nije zahtevao sem ako se radi o zameni već izdatog platnog 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 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 platnog instrumenta,
- da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog 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 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.

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 platne transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta.

Banka može onemogućiti korišćenje 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 onemogućiti raspolaganje sredstvima na Računu sve do potpunog 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 elektronskom poštom, SMS porukom ili na drugi ugovoren način. Izuzetno, Banka neće obavestiti Korisnika o nameri blokade, odnosno blokadi platnog instrumenta 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 preduzetnik 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 zloupotrebljen, jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Ove odredbe o ograničenoj odgovornosti se ne primenjuju kada je u pitanju Korisnik pravno lice. Korisnik pravno lice odgovara za ukupan iznos štete/gubitka koji nastane u slučaju izvršenja neodobrenih platnih transakcija na napred navedeni način.

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

Korisnik snosi sve gubitke i štetu nastalu gubitkom, krađom i/ili zloupotrebom platne kartice, odnosno podataka sa kartice 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 podataka sa platne kartice.

Banka neće snositi odgovornost ukoliko dođe do zloupotrebe podataka sa platne kartice prilikom njenog korišćenja, 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 zloupotrebljenom 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 zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji samog Korisnika.

Teret dokazivanja izvršenja platne transakcije

Ako Korisnik preduzetnik 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 injevove personalizovane sigurnosne elemente.

Ove odredbe o teretu dokazivanja se ne primenjuju kada je u pitanju Korisnik pravno lice, na kome je dokazivanje tvrdnje da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena.

Zahtev Korisnika za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Korisnik je dužan da vodi računa o izveštajima/izvodima prometa po računu, koje dobija od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izveštaju/izvodu prometa po računu 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 15 (petnaest) dana 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 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 Izveštaja/izvoda prometa po računu, koji pored ostalih elemenata, sadrži i podatke o svakoj pojedinačnoj platnoj transakciji.

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

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

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

Banka 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 (petdesetšest) dana od datuma zaduženja, a Banka će platiocu preduzetniku izvršiti povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili će ga obavestiti 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.

Korisnik preduzetnik kao 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 Banka ili 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 se ne primenjuju na Korisnika pravno lice.

Takođe ove odredbe koje se odnose na povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije ne primenjuju se na platne transakcije inicirane po osnovu menica koja u smislu Zakona predstavlja neopozivu saglasnost izdavaoca menice datu njegovom pružaocu platnih usluga da izvrši platnu transakciju koji je imalac menice inicirao.

Povraćaj novčanih sredstva 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 podansklova, 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.

XVI 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 preduzetnika i/ili pravnog lica (neodobrena platna transakcija) i dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te platne 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.

Banka je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac *preduzetnik* ili koju je inicirao primalac plaćanja *preduzetnik* ili platilac *preduzetnik* preko primaoca plaćanja u skladu sa Zakonom, odnosno u skladu sa rokovima izvršenja platnih transakcija definisanim Zakonom i Termiskim planom i u tom slučaju je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, zajedno sa svim naknadama koje je Banka naplatila, kao i da izvrši, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo u vezi sa neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom, osim ako platilac nije zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja *preduzetnik* ili platilac *preduzetnik* preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje naloga platiočevom pružaocu platnih usluga u skladu sa Zakonom.

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

Banka pored navedenog, odgovara platiocu *preduzetniku* za izvršenje platnog naloga iniciranog od strane primaoca plaćanja, ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dokaže da je Banci ispravno preneo platni nalog 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 *preduzetnika* 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 i kamate Korisniku, ukoliko nastupi bilo koji 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 platnog naloga koji je Korisnik predao Banci, posledica prevare Korisnikovih ovlašćenih lica ili ako Korisnik i/ili njegova ovlašćena lica na račun slučajno ili namerno ne ispune svoje obaveze u vezi sa platnim instrumentom,
- ako je Banka izvršila nepravilnu platnu transakciju na osnovu neispravnog platnog 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 15 (petnaest) dana od datuma zaduženja, odnosno odobrenja računa, u slučaju slanja podataka ili platnih naloga od strane Korisnika u obliku nezaštićenog zapisa. Ako je platni nalog izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog platnog naloga, smatra se da je ovaj platni nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određene primaoca plaćanja.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik 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 sarađuje 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 primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka će da bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika *preduzetnika*, odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom Korisniku bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera, dok takva obaveza Banke ne postoji kad su u pitanju Korisnici *pravna lica*.

XVII 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 iznosa 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 kao primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom 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. Takvima 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, prestankom ili nepravilnim funkcionisanjem 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 izvršenje platne transakcije ili produži rokove izvršenja naloga navedene u Terminkom planu.

XVIII 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, dužna je da Korisniku *preduzetniku* dostavi predlog tih izmena i dopuna na saglasnost najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, a Korisniku *pravnom licu* najkasnije 15 (petnaest) dana pre predloženog dana početka njihove primene, u pismenoj formi. Nakon prijema predloga i izmena ugovornog odnosa po Okvirnom ugovoru, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune 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. 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. U ovom slučaju i Banka zadržava pravo raskida Okvirnog ugovora i zatvaranja Računa.

Ako Korisnik do dana početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, Banci ne dostavi Izjavu da nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama Okvirnog ugovora, 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 Okvirnog ugovora 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 primeniti 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 ako je u pitanju Korisnik *preduzetnik*, a ako je Korisnik *pravno lice*, sa otkaznim rokom od 15 (petnaest) dana od dana prijema obaveštenja o raskidu Okvirnog ugovora, kao i iz razloga i uslova utvrđenih u ovim Opštim uslovima, u delu pod naslovom Gašenje platnih računa, Glava VI Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, kao i u slučajevima utvrđenim pojedinačnim ugovorom, 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.

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 Banke u pisanoj formi. Korisnik ima pravo da raskine Okvirni ugovor u slučajevima utvrđenim pojedinačnim ugovorom, 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.

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

XIX Informacije o zaštiti Korisnika

Ako se Banka u oblasti pružanja platnih usluga ne pridržava odredaba Zakona, Okvirnog ugovora odnosno ovih Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora ili primenjuje nepravilne ugovorne odredbe i nepošteno poslovnu praksu, Korisnik ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa u skladu sa odredbama propisa koji uređuju zaštitu korisnika platnih usluga.

Zaštita Korisnika

1. Pravo na prigovor i obaveštenje o prigovoru

Korisnik preduzetnik 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, Korisnik preduzetnik može podneti Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, dok Korisnik pravno lice to može učiniti u roku od 60 (šezdeset) dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kad je ta povreda učinjena, 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

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu, Banka je dužna da Korisniku omogućiti 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 (poslovno ime Korisnika i identifikacioni broj) kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

Ako Korisnik podnese prigovor po isteku 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 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 nenaplaćuje 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 ulica Nemanjina br. 17, Beograd ili Poštanski fah 712, pritužbu u pisanoj formi ili elektronskim putem na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs i to Korisnik preduzetnik u roku od 6 (šest) meseci, a Korisnik pravno lice u roku od 3 (tri) meseca, od dana prijema odgovora Banke ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

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 obaveštava Korisnika o nalazu po pritužbi u roku od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za najviše 3 (tri) meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da Korisnika pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka, a u kom obaveštenju Narodna banka Srbije ukazuje Korisniku 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). 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 preduzetnika ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama

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

Banka u cilju obavljanja svoje delatnosti obrađuje određene podatke o ličnosti 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 u elektronskom putu, 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 bankarska grupa kojoj Banka pripada;
- 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 izbrisu 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 u svrhe direktnog marketinga i istraživanja tržišta nije potreban pristanak lica čiji se podaci obrađuju, pošto se ti podaci obrađuju na osnovu legitimnog interesa Banke, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Lice čiji se podaci obrađuju 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 Banka neće obrađivati lične podatke takvog lica u tu svrhu. U slučaju da se podaci ličnosti obrađuju u svrhu direktnog marketinga po osnovu pristanka lica čiji se podaci obrađuju, takav pristanak se može opozvati i podaci o ličnosti takvog lica 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 podatke 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, pružaocima 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.

XXI 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