

# OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA FIZIČKIM LICIMA, PREDUZETNICIMA I POLJOPRIVREDNICIMA UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD

BEOGRAD, 30. januar 2019. godine

**SADRŽAJ**

UVODNE ODREDBE.....	3
I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA.....	4
II. VRSTE PLATNIH USLUGA I USLOVI ZA KORIŠĆENJE .....	8
III. JEDNOKRATNE PLAĆNE TRANSAKCIJE .....	8
IV. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE.....	9
V. OGLAŠAVANJE I PRUŽANJE INFORMACIJA .....	11
VI. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA.....	11
VII. USLOVI OTVARANJA, VOĐENJA, PROMENE I GAŠENJA PLATNIH RAČUNA.....	11
VIII. DODATNE USLUGE/PROIZVODI BANKE KOJI SU U VEZI SA RAČUNOM .....	19
IX. OPŠTI USLOVI I NAČIN IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA.....	20
X. OBAVEŠTAVANJE PRE I NAKON IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE .....	25
XI. ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE ZA BANKU.....	26
XII. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA, KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTE .....	26
XIII. INFORMACIJA ZA KORISNIKE PLATNIH TRANSAKCIJA KOD MEĐUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI TREĆIH DRŽAVA.....	27
XIV. OBAVEZE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTOM.....	28
XV. NEODOBRENE/ NEIZVRŠENE I NEPRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE .....	28
XVI. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KLIJENTA.....	31
XVII. JEDINSTVENI REGISTAR RAČUNA.....	33
XVIII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE.....	33

Na osnovu člana 73. stav 3. tačka 4. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br.107/2005, 91/2010 i 14/2015), u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, kao i člana 23.1.4 Statuta UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD (u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor banke, na sednici održanoj dana 30.01.2019. godine, usvojio je Opšte uslove pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima.

## UVODNE ODREDBE

### Osnovni podaci o Banci

1. Poslovno ime: UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. Beograd (STARI GRAD)
2. Sedište: Opština: Beograd-Stari Grad, ul. Rajičeva br. 27-29, 11 000 Beograd
3. Poreski identifikacioni broj (PIB): 100000170
4. Matični broj (MB): 17324918
5. Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-17001-94
6. Internet stranica Banke: [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs)
7. Mejl adresa: [kontakt@unicreditgroup.rs](mailto:kontakt@unicreditgroup.rs)
8. Info telefon: +381 11 3777 888
9. Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem 1437 od 02.07.2001. godine.
10. Datum registracije u Agenciji za privredne registre 31.03.2005. godine, BD 4856/2005
11. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, kao i nadzor nad poslovanjem Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji, obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.
12. Banka, kao pružalac platnih usluga, ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima (**u daljem tekstu: OU pružanja platnih usluga**) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (“Sl. glasnik RS” br. 139/2014 i 44/2018) (**u daljem tekstu: Zakon**), pruža informacije klijentima u vezi sa korišćenja platnih usluga i uređuje međusobna prava i obaveze Banke i fizičkih lica, preduzetnika i poljoprivrednika (**u daljem tekstu: Korisnika/Klijenata**), u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama:
  - i. otvaranje,vođenje i gašenje platnih računa,
  - ii. prava i obaveze Banke i Klijenata kao vlasnika računa/ Korisnika platne usluge
  - iii. uslovi i način pružanja platnih usluga,
  - iv. izvršenje platnih transakcija, vreme prijema i rokovi za izvršenje naloga za plaćanje,
  - v. obračun i naplata naknada za izvršene platne usluge Banke,
  - vi. obaveštavanje i druge mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija,
  - vii. uslovi i način izmene, dopune i prestanka okvirnog ugovora,
  - viii. zaštita Korisnika platnih usluga
  - ix. druga pitanja od značaja za poslovanje Banke u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i relevantnim odlukama Narodne banke kojima se uređuje pružanje platnih usluga.
13. U skladu sa odredbama Zakona, ovi OU pružanja platnih usluga zajedno sa dokumentima:
  - i. Tarifa za opšte bankarske usluge fizičkim licima i poljoprivrednicima
  - ii. Tarifa za opšte bankarske usluge preduzetnicima
  - iii. Tarifa naknada platnih i kreditnih kartica za fizička lica i poljoprivrednike
  - iv. Tarifa naknada platnih i kreditnih kartica za preduzetnike
  - v. Termini plan poslovanja po platnim računima fizičkih lica, preduzetnika i poljoprivrednika (vreme prijema i izvršenja platnih naloga), **u daljem tekstu: Termini plan**,
  - vi. Posebni uslovi za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke, bilo da su sastavni deo pojedinačnog ugovora ili su dostupni Klijentima na interenet prezentaciji i/ili u ekspoziturama Banke, uređuju sve poslovne odnose Banke i Klijenta/Korisnika u vezi sa pružanjem platnih usluga.
14. OU pružanja platnih usluga smatraju se sastavnim delom pojedinačnog Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju dinarskog računa, Ugovora o otvaranju i vođenju deviznog računa, Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, drugih ugovora o platnim uslugama sa trajnim izvršenjem, kao i drugih računa nezavisno od naziva istih, a koji su u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama određeni kao platni računi, te zajedno sa dokumentima:

- i. Tarifa za opšte bankarske usluge fizičkim licima i poljoprivrednicima,
  - ii. Tarifa naknada za opšte bankarske usluge preduzetnicima,
  - iii. Terminski plan
  - iv. Posebni uslovi za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke i Tarife za te usluge kao što su Tarife naknada za platne i kreditne kartice, bilo da su sastavni deo pojedinačnog ugovora ili su dostupni Klijentima na interenet prezentaciji i/ili u ekspoziturama Banke koje ugovaraju Banka i Klijent, čine Okvirni ugovor o platnim uslugama, kao jedinstvenu celinu u smislu Zakona (**u daljem tekstu: Okvirni ugovor**).
15. Smatra se da je Klijent zaključio Okvirni ugovor potpisivanjem Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa kod Banke, koji sadrži odredbu o prihvatanju i primeni ovih OU pružanja platnih usluga, čiji su sastavni deo. Ovi OU pružanja platnih usluga primenjuju se na poslovni odnos klijenta i Banke od dana zaključivanja Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa, osim ako samim Ugovorom nije drugačije određeno. Dan primene OU pružanja platnih usluga istovetan je danu primene Ugovora.
16. Banka i klijent, u zavisnosti od tehničkih uslova, potpisivanje ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom klijenta i Banke, mogu da izvrše posredstvom:
- i. Svojeručnog potpisa na papiru i/ili drugom trajnom nosaču podataka,
  - ii. Digitalnog kvalifikovanog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane nadležnog Ministarstva,
  - iii. Svojeručnog elektronskog potpisa (Biometrija), čije je prikupljanje i čuvanje propisano međunarodnim bezbednosnim standardima, kao i internim aktima Banke.
  - iv. Tokenom (jednokratnom šifrom) koji može biti generisan putem token uređaja ili mToken aplikacije, na način bliže utvrđen Posebnim uslovima korišćenja usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike .
  - v. I drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima.
- Banka je u obavezi da preduzme sve mere da obezbedi digitalnu arhivu namenjenu za čuvanje originalnih elektronskih dokumenata, što podrazumeva primenu svih organizacionih, fizičkih i tehničkih/logičkih mera u procesima unosa, čuvanja, manipulacije i uništavanja.
17. Banka Klijentu prilikom otvaranja platnog računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge, uz informacije iz ovih OU pružanja platnih usluga uručuje i druge akte Banke, kojima se reguliše pojedina platna usluga Banke koju Klijent zahteva ili ugovara sa Bankom (na primer: Posebni uslovi za pojedinu dodatnu uslugu/proizvod, Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima – Opšti deo (**u daljem tekstu: OUP**), Terminski plan i sl.).
18. Banka će na vidnom mestu u svim svojim ekspoziturama, kao i na internet prezentaciji Banke sa adresom [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs) učiniti dostupnim primerak OU pružanja platnih usluga i ostalih dokumenata u smislu Zakona, na srpskom jeziku, radi omogućavanja Klijentima/Korisnicima da se upoznaju sa uslovima pružanja platnih usluga Banke.
19. Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim OU pružanja platnih usluga primenjuju se važeći OUP UniCredit Bank Srbija A.D. Beograd.
20. Pojedinačna primena ovih OU pružanja platnih usluga na Klijente se obezbeđuje zaključenjem pisanog Ugovora Banke i Klijenta, s tim što je Banka u obavezi da primenjuje ove OU pružanja platnih usluga, OUP, Posebne uslove za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke i na već postojeće poslovne odnose u smislu Zakona, između Banke i Klijenta nastale i po osnovu drugih oblika poslovne saradnje, po tada važećim propisima i aktima Banke i bez posebno zaključenog ugovora.

## I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim OU pružanja platnih usluga imaju sledeće značenje:

**Platni račun** je račun koji Banka, na osnovu Ugovora i ovih OU pružanja platnih usluga, otvara Klijentu kao korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga. Banka vodi račun u domaćoj ili pojedinim stranim valutama, posebno za svaku valutu računa.

**Platni račun sa osnovnim uslugama** je platni račun koji Banka, na osnovu Ugovora i ovih OU pružanja platnih usluga, otvara potrošaču kao korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima. Osnovne usluge koje se odnose na platni račun obuhvataju: usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa, usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima, usluge izvršavanja platnih transakcija tj. prenosa novčanih sredstava sa platnog računa odnosno na platni račun, i to: direktnim zaduženjem, korišćenjem platne kartice uključujući plaćanja putem interneta, transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta.

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** (u daljem tekstu:) označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog Klijenta i/ili njegovog platnog računa. JIO za svakog Klijenta predstavlja broj njegovog tekućeg računa u Banci, koji se sastoji od fiksnog broja Banke, broja računa i kontrolnog broja.

**Promena platnog računa** označava uslugu kojom Banka korisniku platnih usluga, koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga u Republici Srbiji, omogućava promenu platnog računa u istoj valuti, na osnovu ovlašćenja.

**Klijent** označava fizičko lice (rezident i nerezident), preduzetnika ili poljoprivrednika, koji ima otvoren platni račun kod Banke i sa Bankom zaključuje Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa, ili se obratio Banci za korišćenje njene platne usluge;

**Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijanoj aktivnosti.

**Preduzetnik** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda.

**Korisnik platnih usluga** označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja, ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;

**Zakonit boravak u Republici Srbiji** - Označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu sa propisima kojima se uređuje prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora.

**Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

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

**Trgovac** je primalac plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu.

**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;

**Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja Banci, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

**RTGS sistem** - (obračun u realnom vremenu po bruto principu) podrazumeva prijem i izvršavanje pojedinačnih naloga za plaćanje banaka u najkraćem mogućem vremenu od momenta njihovog prijema – i to do visine pokrivača na računu. U RTGS sistemu se izvršavaju svi nalozi za plaćanje koji na sebi sadrže oznaku hitno i glase na iznos od 300.000,01 dinara i više, a obavezno se izvršavaju nalozi za plaćanje koji glase na iznose propisane Odlukom o minimalnoj vrednosti platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu.

**Kliring** – podrazumeva prijem i izvršavanje pojedinačnih naloga za plaćanja čiji je iznos propisan „Pravilima rada kliring platnog sistema Narodne Banke Srbije“.

**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.

**Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i Banke, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga. To mogu biti npr. platne kartice, korišćenje ličnog identifikacionog broja (PIN), korisničke šifre i lozinke (kod elektronskog i mobilnog bankarstva) i sl.

**Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** označava platni instrument koji se odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara, ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara, za koji nije predviđeno zaključenje posebnog ugovora u pisanoj formi i za koji Banka nije dužna da eventualne izmene i dopune uslova korišćenja dostavlja Korisnicima u pisanoj formi. U smislu poslovanja Banke, platni instrument za plaćanje male novčane vrednosti predstavlja PrePaid nedopunjivu karticu (**u daljem tekstu: PrePaid nedopunjiva kartica**)

**Elektronski novac** označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

**Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočeva banka i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

**Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedna banka pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a druga van teritorije Republike Srbije, kao i platnu transakciju kod koje ista banka tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga van teritorije Republike Srbije;

**Transfer odobrenja** je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga. **Trajni nalog** je instrukcija koju Klijent kao platilac daje Banci za izvršavanje transfera odobrenja u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume.

**Direktno zaduženje** je platna usluga kojom se uređuje buduće izvršenje jedne ili više platnih transakcija, kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa i obuhvata sve pojedinačne platne transakcije, bez obzira na to da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

**Instant transfer odobrenja** je domaća platna transakcija u dinarima, do iznosa od RSD 300.000,00, sa oznakom hitno, koja se realizuje u IPS platnom sistemu na način i u rokovima utvrđenim Terminskim planom;

**Nalog za instant transfer** - nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga.

**Platni instrument za instant transfer odobrenja** označava svaki platni instrument koji omogućava iniciranje instant transfera odobrenja sa platnog računa npr. aplikativni softer i sl.

**Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu** označava platni nalog koji platilac, na teret svog platnog računa, izdaje upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca.

**Platna kartica ili Kartica** je platni instrument koji Klijentu omogućava plaćanje robe ili usluga bilo preko prodajnog mesta, ili na daljinu i/ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/ili korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju, u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice.

**PIN** (eng: personal identification number) lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo Korisniku, koji omogućava identifikaciju Klijenta prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu i koji je kao takav strogo poverljiv.

**E-COMMERCE SERVIS** – prihvatanje plaćanja platnim karticama ili platnim instrumentom za instant transfer na internet prodajnim mestima.

**BANKOMAT / ATM** je elektronski uređaj koji u zavisnosti od funkcionalnosti može služiti za isplatu i uplatu gotovine, upit stanja, plaćanje računa, dopunu iznosa kredita mobilnih telefona, promenu PIN-a i dr.

**IBAN** je međunarodni standard za numerisanje računa kod Banke. IBAN je jedinstveni identifikator računa Klijenta koji Banka daje svojim klijentima, sa preciznom identifikacijom zemlje, Banke i broja računa Klijenta u Banci bilo gde u svetu.

**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;

**Izvod/ promet po računu** podrazumeva pregled informacija o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama koji se izrađuje za određeni period i dostavlja Klijentu;

**Posebni uslovi za pojedine dodatne usluge/proizvode** su uslovi koji se odnose na korišćenje određenog dodatnog proizvoda/usluge, koji je u vezi sa tekućim računom, a koji Banka pruža Klijentima. Ovi posebni uslovi mogu biti definisani posebnim dokumentom, odnosno pojedinačnim ugovorom za te proizvode/usluge, ili biti u sklopu ovih OU pružanja platnih usluga (na primer: usluge elektronskog bankarstva, mobilno bankarstvo, trajni nalog, direktno zaduženje, sms servis, sms card alarm itd.);

**Tarifa naknada za platne usluge Banke** je poseban Akt Banke, kojim se definišu sve vrste i visine naknada koje Banka naplaćuje od Klijenta kod izvršavanja platnih transakcija, izvršenja platnih usluga i dr. Tarifa naknada je postavljena u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs).

**Lista reprezentativnih usluga (LRU)** predstavlja dokument NBS-a koji sadrži listu reprezentativnih usluga povezanih sa platnim računom. Narodna banka Srbije objavljuje i redovno ažurira LRU na svojoj internet prezentaciji. LRU je Klijentima dostupna na sajtu i u prostorijama Banke.

**Pregled usluga i naknada (PUN)** jeste dokument banke, na obrascu propisanom od strane NBS-a, koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga povezanih sa platnim računom koje pružalac platnih usluga ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu.

**Izveštaj o naknadama** je izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom koji Banka, na obrascu propisanom od strane NBS-a, dostavlja klijentima najmanje jednom godišnje bez naknade.

**Terminski plan** je poseban Akt Banke, kojim se definiše vreme prijema platnih naloga i vreme izvršenja platnih transakcija, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, kako domaćih, tako i međunarodnih platnih transakcija. Terminski plan je Klijentima dostupan u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs).

**Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome banka kao platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje, tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga. Poslovni dan definiše Banka Terminskim planom.

**Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

**Datum valute zaduženja** je dan na koji Banka zadužuje platni račun Klijenta za iznos platne transakcije;

**Datum valute odobrenja** je dan na koji Banka odobrava račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja ili kod prijema platne transakcije, dan na koji Banka odobrava račun Klijenta;

**Referentna kamatna stopa** je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje Banke i Klijenta koji su zaključili Okvirni ugovor;

**Pasivna kamatna stopa** je stopa po kojoj Banka korisniku platnih usluga plaća kamatu za novčana sredstva koja se drže na platnom računu Banke.

**Dozvoljeno prekoračenje računa** je ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku računa.

**Nedozvoljeno prekoračenje računa** je iznos sredstava koje korisnik računa koristi mimo ugovornog odnosa s Bankom.

**Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je Klijentima dostupnim učinila Banka objavljivanjem svoje kursne liste, osim ukoliko nije drugačije utvrđeno Ugovorom o otvaranju, vođenju i gašenju računa;

**Referentna oznaka** predstavlja oznaku, ili drugi podatak koji Banka dodeljuje u cilju identifikacije platne transakcije;

**Jedinstveni registar računa** je elektronska baza podataka koju vodi NBS u elektronskom obliku kao jedinstveni registar tekućih i drugih računa pravnih i fizičkih lica;

**Ugovor** je ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju pojedinog platnog računa;

**Nadzorni organ** označava Narodnu banku Srbije (**u daljem tekstu: NBS**), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, koja je nadležna za nadzor i kontrolu nad poslovanjem Banke i nadzor i kontrolu poslovanja Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji;

**Zakon** označava Zakon o platnim uslugama, što uključuje izmene i dopune Zakona, ali i podzakonske akte, donete na osnovu Zakona.

## II. VRSTE PLATNIH USLUGA I USLOVI ZA KORIŠĆENJE

1. Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima platnih usluga su:
  - i. Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
  - ii. Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
  - iii. Usluge prenosa novčanih sredstava sa platnog računa odnosno na platni račun i to:
    - a. Transferom odobrenja,
    - b. Direktnim zaduženjem, uključujući i jednokratno direktno zaduženje,
    - c. Korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva
    - d. Instant transferom odobrenja
  - iv. Usluge izvršenja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom koji je odobren Klijentu;
  - v. Usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojih Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
  - vi. Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje Banka prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja, ili radi prenosa sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.
  - vii. Usluge izvršenja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena dozvoljenim prekoračenjem po računu
2. Banka Klijentima pruža i sledeće usluge:
  - i. Izvršavanje platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valuti drugih država i platnih transakcija između rezidenata u valuti drugih država, u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju.
3. Platne usluge koje banka pruža Klijentima, prema ovim OU pružanja platnih usluga, odnose se na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, na domaće platne transakcije u valuti drugih država, kao i međunarodne platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja, prema Zakonu o deviznom poslovanju.
4. Do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, platne transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, ili između nerezidenata, smatraju se međunarodnim platnim transakcijama, u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju.

## III. JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

1. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim prijemom naloga i sredstava za njegovo izvršenje.
2. **Prethodne informacije o jednokratnoj platnoj transakciji**
  - 2.1 Banka je dužna da, pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, korisniku platnih usluga učini lako dostupnim sledeće informacije:
    - i. podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga;



- ii. rok za izvršenje platne transakcije;
- iii. vrstu i visinu svih naknada koje Banka naplaćuje korisniku platnih usluga, a ako Banka naknade naplaćuje zbirno - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- iv. ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji Banka koristi za platnu transakciju.

2.2. Na zahtev korisnika platnih usluga, Banka ove informacije korisniku dostavlja na papiru.

2.3. Banka korisniku platnih usluga može pružiti ove informacije u obliku nacrtu ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili platnog naloga koji sadrži ove informacije.

2.4. U zavisnosti od iznosa jednokratne platne transakcije, Banka će izvršiti sve neophodne provere utvrđene Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

### **3. Informacije za platioca nakon prijema platnog naloga**

3.1. Banka kao platiočev pružalac platnih usluga je dužna da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- i. referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- ii. iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- iii. iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije, a ako Banka naknade naplaćuje zbirno, i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- iv. ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pri izvršavanju platne transakcije koristi Banka kao platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- v. datum prijema platnog naloga.

Na zahtev platioca, Banka ove informacije platiocu dostavlja na papiru.

### **4. Informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja**

4.1. Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, dužna je da primaocu plaćanja, odmah nakon izvršenja jednokratne platne transakcije, dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- i. referentnu oznaku ili druge podatke koji primaocu plaćanja omogućavaju identifikaciju platne transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu platnu transakciju u skladu sa Zakonom;
- ii. iznos platne transakcije u valuti u kojoj su mu novčana sredstva stavljena na raspolaganje;
- iii. iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje primaocu plaćanja za izvršenje platne transakcije, a ako Banka naknade naplaćuje zbirno - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- iv. ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršenju platne transakcije koristila Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute;
- v. datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

Na zahtev primaoca plaćanja, Banka ove informacije primaocu plaćanja može dostaviti na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

## **IV. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE**

1. Komunikacija između Klijenata i Banke može da se vrši usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, putem internet prezentacije, telefonskim kontaktom, preko Kontakt centra, direktnom usmenom i pisanom komunikacijom, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja, uključujući i oglašavanje putem sredstava

- javnog informisanja), na način bliže utvrđen Ugovorom Klijenta i Banke
2. Svaka pisana korespondencija između Klijenta i Banke izvršena lično u poslovnim prostorijama Banke, smatraće se primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta overena pečatom Banke o prispeću, ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane ekspoziture.
  3. U slučaju dostavljanja dokumenata Banci, ili slanja dokumenata od strane Banke u skladu sa nalogom Klijenta, Banka će sa razumnom pažnjom ispitati dokumenta da bi se utvrdilo da li su u skladu sa instrukcijama i zakonskim odredbama.
  4. Dostavljanje dokumenata trećoj strani će biti izvršeno isključivo na osnovu adekvatnog ovlašćenja za prijem odnosnih dokumenata.
  5. Banka može da vrši dostavu Klijentu i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju usluga dostave, sa ugovorenim obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka koji se odnose na ličnost Klijenta. Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Klijentu, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.
  6. Sva pisana komunikacija od strane Banke prema Klijentu je pravno valjana i obavezujuća za Banku i u slučaju kada na samom pisanom dokumentu ne postoji potpis i pečat Banke, odnosno ukoliko je sačinjen na memorandumu Banke, ili ako sadrži zvanični logo Banke.
  7. Pisana komunikacija od strane Banke prema Klijentu će se upućivati samo na poslednju poznatu adresu prebivališta/ boravišta, odnosno koju je Klijent registrovao kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata, ili dostavio ukoliko nije registrovan u nadležnom registru privrednih subjekata nego kod drugih organa i organizacija.
  8. Banka može pre postupanja po takvom nalogu, kao meru predostrožnosti, zahtevati o Klijentovom trošku potvrdu upućivanja naloga na navedeni način iz prethodnog stava, posredstvom telefona, SMS poruke i / ili elektronske pošte, a u zavisnosti od prirode slučaja.
  9. Banka sa Klijentom može pisanim putem komunicirati, ukoliko je tako ugovoreno, i slanjem obaveštenja SMS-om, faksom, elektronskom poštom, elektronskim/mobilnim bankarstvom, ukoliko Banka poseduje navedene kontakt podatke, a korišćenjem poslednje poznate mejl adrese odnosno broja telefona/faksa, i smatraće se da je navedeno obaveštenje dostavljeno od strane Banke i to:
    - i. ako je poslato putem SMS poruke – na dan kada je SMS poslat Klijentu što se dokazuje potvrdom o slanju poruke,
    - ii. ako je poslato putem faksa – na dan kada je faks poslat Klijentu, što se dokazuje potvrdom o slanju sa faks mašine,
    - iii. ako je poslato putem elektronskom pošte – na dan kada je elektronska poruka poslata, što se dokazuje poslatom elektronskom porukom koja sadrži podatke o datumu i vremenu slanja kao i o primaocu,
    - iv. ako je poslato putem elektronskog/mobilnog bankarstva – dostavom obaveštenja na registrovani nalog Klijenta u aplikaciji elektronskog/mobilnog bankarstva,
    - v. ako je poslato putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe o uručenju ili pokušaju uručenja,
    - vi. ako je poslata poštom – dostavom preporučene pošiljke Pošti, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem pošiljki u ime Klijenta, a u skladu sa izričitim pisanom izjavom Klijenta u tom smislu, predatoj Banci, što se dokazuje adekvatnim dokumentom Pošte (prijemna lista, povratnica, dostavnica, potražnica i dr.)
  10. Ukoliko Klijent komunicira sa Bankom elektronskim putem, dužan je da obezbedi mejl adresu kao i da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje elektronske pošte koji podrazumevaju mogućnost pristupa i reprodukcija svih obaveštenja dostavljenih od strane Banke na ovaj način.
  11. Ukoliko Klijent komunicira sa Bankom putem elektronskog/mobilnog bankarstva dužan je da ispuni minimalne tehničke zahteve za korišćenje konkretne aplikacije, a to su: posedovanje računara/mobilnog telefona, adekvatan operativni sistem, hardversku osnovu koja podržava konkretnu aplikaciju, internet pretraživač, s tim da su uslovi korišćenja detaljno regulisani Posebnim uslovima korišćenja usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike
  12. Okvirni ugovor se zaključuje na srpskom jeziku i sva komunikacija i dodatna dokumentacija koja se razmenjuje između Klijenta i Banke tokom ugovornog odnosa, vrši se na srpskom jeziku. Na izričit pisani zahtev Klijenta nerezidenta i/ili nedržavljana, Okvirni ugovor može biti dvojezičan, na srpskom i na engleskom jeziku, s tim što će se u slučaju spora, verzija na srpskom jeziku smatrati merodavnom.
  13. Komunikacija za razmenu informacija i obaveštenja između Banke i Klijenta obavlja se na srpskom jeziku.
  14. Ukoliko Klijent Banci dostavlja dokumentaciju na stranom jeziku, dužan je da obezbedi i dostavi Banci overeni prevod navedenih dokumenata od strane ovlašćenog sudskog tumača za određeni jezik. Ukoliko Klijent ne obezbedi navedeno, Banka može prema vlastitom izboru:
    - i. da ne izvrši svoju obavezu prema Klijentu;
    - ii. da pozove Klijenta da u određenom primerenom roku dostavi dokument u overenom prevodu na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača.

15. Banka ima obavezu da Klijentu, tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov pisani zahtev, dostavi kopiju Okvirnog ugovora i sve informacije u vezi sa ugovornim odnosom Banke i Klijenta, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.
16. U poslovanju sa Bankom, posebno tokom trajanja ugovornog odnosa, Klijent, fizičko lice, je dužan da Banku bez odlaganja obavesti pisanim putem o promeni svojih ličnih podataka, podataka punomoćnika, odnosno ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima na računu, kao i ostalih podataka koji se odnose na račune i komunikaciju klijenta i Banke, kao i Jedinstveni registar računa. U protivnom, Banka zadržava pravo da ne zaključi Okvirni ugovor, odnosno da otkáže postojeći ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa.
17. Tokom trajanja ugovornog odnosa, podatke o statusnim i drugim promenama preduzetnika u vezi sa tekućim računima, a koji se registruju kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata, Banka usklađuje u roku od 3 (tri) radna dana od dana preuzimanja podataka.
18. Banka obaveštava Klijenta o izvršenim platnim transakcijama, kao i o stanju i promenama na računima, putem izvoda/ prometa po račun u jednom mesečno na ugovoreni način, na papiru i/ili drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, izuzev u situacijama kada se izvod/ promet po račun u klijentima dostavlja na dnevnom nivou ili na drugi način utvrđen zaključenim ugovorima. Smatra se da su informacije o izvršenim platnim transakcijama pravilno dostavljen, ako je poslat na jedan od sledećih načina, shodno ugovoru zaključenim sa klijentom:
  - i. na ugovorenu adresu (bilo adresu navedenu u ugovoru o otvaranju, vođenju i gašenju računa, bilo na nekom drugom naknadno dostavljenom dokumentu, odnosno na registrovanu adresu iz nadležnog registra) i/ili
  - ii. putem elektronske pošte ili putem usluga elektronskog/mobilnog bankarstva.
19. Svako dodatno obaveštavanje ili obaveštavanje češće nego što je utvrđeno prethodnim stavom i/ili pojedinačnim ugovorom, na zahtev Klijenta, podleže plaćanju odgovarajuće naknade, shodno odgovarajućoj Tarifi naknada Banke.
20. Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica, zbog toga što Klijent nije primio obaveštenje Banke ili dopis upućen na poslednju adresu/mejl adresu.

#### V. OGLAŠAVANJE I PRUŽANJE INFORMACIJA

1. Banka je u obavezi da platne usluge oglašava na jasan i lako razumljiv način, a oglašavanje ne može da sadrži netačne informacije, niti informacije koje kod korisnika platnih usluga mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja tih usluga.
2. Banka je dužna da informacije i obaveštenja korisniku platnih usluga pruži na jasan i lako razumljiv način.
3. Ako je utvrđena obaveza Banke da korisniku platnih usluga pruži određene informacije njihovim dostavljanjem, Banka je dužna da ih dostavi na način koji ne zahteva dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga, a koji su utvrđeni ovim OU pružanja platnih usluga.
4. Ukoliko je obaveza Banke da korisniku platnih usluga pruži određene informacije tako da mu ih učini dostupnim, Banka će to učiniti na način koji može zahtevati dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga, a što podrazumeva dostupnost u ekspoziturama Banke odnosno na interenet prezentaciji Banke.

#### VI. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA

1. Banka je dužna da korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi navedenog ugovora uključujući i Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom (PUN), na način koji će tom korisniku omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.
2. Banka će Klijentu, pre nego što se obaveže ponudom ili Okvirnim ugovorom, prethodno pružiti informacije koje su mu potrebne da bi uporedio različite ponude banaka radi donošenja odluke o zaključenju ugovora, 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 Klijent imao vremena za donošenje odluke o zaključenju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja uručenjem primerka nacрта Okvirnog ugovora i/ili ponude koji sadrži informacije iz ovog stava.
3. Banka je dužna i da korisniku platnih usluga informacije iz prethodnog stava dostavi na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.

#### VII. USLOVI OTVARANJA, VOĐENJA, PROMENE I GAŠENJA PLATNIH RAČUNA

1. Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun koji omogućava izvršenje plaćanja, odnosno platne transakcije.
2. Klijenti mogu imati tekući račun kod Banke za plaćanje u dinarima i u evrima, kao i druge platne račune u valuti drugih zemalja, radi vršenja plaćanja u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju i pod uslovima da Banci dostave sve tražene podatke koji su neophodni za otvaranje računa i za Jedinstveni registar računa. Sredstva na platnim računima se vode kao sredstva po viđenju i Banka ih osigurava kod Agencije za osiguranje depozita i isti podležu kontroli nadležnih organa po osnovu poreskih i drugih obaveza u skladu sa propisima.

3. Korisnici platnih usluga mogu imati više od jednog računa u banci, kao i račune u više banaka.
4. Banka je dužna da potrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji a nema otvoren platni račun na njegov zahtev omogući otvaranje i korišćenje Platnog računa sa osnovnim uslugama. Banka može da odbije otvaranja Platnog računa sa osnovnim uslugama ukoliko potrošač već ima otvoren platni račun u drugoj banci u Republici Srbiji osim ukoliko potrošač dostavi izjavu u pisanoj formi i obaveštenje druge banke da će taj račun biti ugašen. Ukoliko odbije zahtev za otvaranje Platnog računa sa osnovnim uslugama, Banka je dužna da bez odlaganja i bez naknade u pisanoj formi dostavi potrošaču obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, kao i da dostavi informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa. ~~Banka~~
5. Banka će bez naknade, učiniti dostupnim informacije u vezi sa platnim računom sa osnovnim uslugama, uslovima korišćenja i naknadama u vezi sa tim računom kao i naznaku o tome da ugovaranje dodatni usluga nije uslov za otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama, u prostorijama Banke, kao i na internet prezentaciji.
6. NBS propisuje bliže uslove i način otvaranja, vođenja, i gašenja tekućih računa, kao i njihovu jedinstvenu strukturu, kao i bliže uslove i način otvaranja, vođenja i gašenja drugih platnih računa, kao i njihovu jedinstvenu strukturu. Bliži uslovi i način otvaranja, vođenja, i gašenja deviznih računa rezidenata kod banaka i računa nerezidenata kod banaka, kao i njihova jedinstvena struktura, uređuju se u skladu s propisima o deviznom poslovanju i ostalim podzakonskim aktima.
7. Banka kod otvaranja računa, kao inicijalnom koraku za uspostavljanje poslovnog odnosa, i nakon otvaranja računa, tokom trajanja poslovnog odnosa, ima pravo da:
  - i. na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluke njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose otvaranjem platnog računa i/ili izvršenjem bilo koje druge platne usluge, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu, pa samim tim i zahteva za otvaranje platnog računa, bez posebnog obrazloženja,
  - ii. od Klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. U slučaju da Klijent ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili sprovođenje analize Klijenta 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 Klijenta, ili privremeno, do dostave neophodne dokumentacije, zabraniti raspolaganje sredstvima na račun, i ukoliko je propisima i/ili poslovnom politikom Banke predviđeno, prekinuće već uspostavljeni poslovni odnos,
  - iii. ne otvori račun, ukoliko utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim listama 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 Klijenta predstavljalo reputacioni rizik za Banku,
  - iv. bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda u vezi sa računom, delimično ili u celosti, iz razloga utvrđenih pozitivnim propisima, kao i u slučaju da Banka nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđenih propisima i internim pravilima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, u skladu sa važećim propisima i politikom UniCredit Grupe.
  - v. naplati od klijenta bilo koju dospelu i drugu obavezu direktnim zaduženjem računa, koji klijent ima kod Banke, bez posebne saglasnosti klijenta.
8. Banka je dužna da pri otvaranju tekućeg računa pribavi sve podatke koje je, u skladu sa propisima, dužna da dostavlja NBS, radi vođenja Jedinstvenog registra računa.

## 9. Otvaranje tekućeg dinarskog računa Klijentima

### 9.1. Fizička lica

1. Banka zaključuje Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa u pisanoj formi sa fizičkim licem, na osnovu njegovog zahteva, koji sadrži: ime i prezime, adresu prebivališta, odnosno boravišta (ako nema prebivalište), i JMBG, odnosno drugu identifikacionu oznaku za fizičko lice koje nema državljanstvo Republike Srbije, a koji nakon zaključenja ugovora i otvaranja računa postaje Klijent Banke. Fizičko lice je dužno da Banci kao predušlov za otvaranje platnog računa, dostavi sledeću dokumentaciju:
  - i. dokument kojim se utvrđuje njegova identifikacija (lična karta, pasoš, ili druga odgovarajuća lična isprava),
  - ii. nerezident, fizičko lice, je dužan da Banci dostavi i dokument iz koga se može utvrditi mesto njegovog prebivališta ili boravišta u poslednjih godinu dana;
  - iii. student je dužan da Banci dostavi i dokument iz kojeg se može utvrditi njegov status
2. Fizičko lice uz zahtev za otvaranje tekućeg računa kod Banke deponuje potpise lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa računa, a kojim će se overavati obrasci platnih naloga. Deponovanje svojeručnog potpisa može se dodatno izvršiti i na elektronskom uređaju – tabletu, što omogućava potpisivanje obrazaca platnih naloga u formi elektronskog dokumenta.
3. Po ispunjenju gore navedenih uslova, Banka sa podnosiocem zahteva zaključuje ugovor u pisanoj formi i otvara mu račun.

### 9.2. Preduzetnici

1. Banka zaključuje Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa u pisanoj formi sa preduzetnikom, na osnovu njegovog zahteva, koji podnosi njegov zakonski zastupnik, odnosno lice ovlašćeno za otvaranje računa, a koji zahtev sadrži: naziv podnosioca zahteva, mesto sedišta, adresu, telefon, predmet poslovanja - delatnost, matični broj podnosioca zahteva, poreski

identifikacioni broj, , potpis lica ovlašćenog za zastupanje ili drugog lica koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa podnosioca zahteva ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na tekućem računu i pečat privrednog subjekta, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom.

2. Prilikom otvaranja računa, Banka utvrđuje identitet preduzetnika, njegovog zakonskog zastupnika, punomoćnika i poslovođe, ako preduzetnik ima poslovođu, uvidom u važeća i verodostojna lična i druga dokumenta, uz obavezno prisustvo lica čija se identifikacija vrši i tom prilikom pribavlja sledeće podatke:  
poslovno ime, sedište i adresu preduzetnika na kojoj on obavlja svoju delatnost, registraciju preduzetnika iz Agencije za privredne registre - Registra preduzetnika, lično ime i prezime preduzetnika, datum i mesto njegovog rođenja, JMBG, adresu prebivališta, ili boravišta, vrstu i broj ličnog dokumenta sa datumom, mestom izdavanja i nazivom izdavaoca, i eventualno druge podatke u skladu sa propisima. Sve lične podatke koje traži od preduzetnika, Banka traži i od njegovog eventualnog poslovođe a pored toga traži i izvod iz Registra preduzetnika o registraciji poslovođe.

Uz zahtev za otvaranje tekućeg računa, podnosi se sledeća dokumentacija:

- i. rešenje o upisu u registar kod nadležnog organa;
  - ii. akt nadležnog organa o osnivanju, ako za njega registrovanje nije propisano i ako se osniva neposredno na osnovu zakona, odnosno izvod iz zakona ako registrovanje nije propisano za podnosioca zahteva koji je osnovan zakonom;
  - iii. obaveštenje organa nadležnog za poslove statistike o razvrstavanju po delatnostima, ako za njega razvrstavanje vrši organ nadležan za poslove statistike - u slučaju kada podatak o razvrstavanju po delatnostima nije sadržan u rešenju navedenom pod i), ili u slučaju iz tačke ii);
  - iv. dokument nadležnog organa koji sadrži poreski identifikacioni broj podnosioca zahteva - ako taj podatak nije sadržan u rešenju pod i) ili u slučaju iz tačke ii);
  - v. karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu, na obrascu - Karton deponovanih potpisa, koji je potpisao zakonski zastupnik podnosioca zahteva, odnosno lice koje je aktom o osnivanju ili drugom odlukom nadležnog organa ovlašćeno za davanje ovlašćenja za rasplaganje sredstvima na računu, i koji je overen pečatom, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, , a kojim će se overavati obrasci platnih naloga, saglasnosti za direktna zaduženja u pisanoj formi i menice;
  - vi. potpis lica ovlašćenog za zastupanje, koje je overio nadležni organ, na obrascu - Overeni potpisi lica ovlašćenih za zastupanje, ili overen potpis kod Javnog beležnika, osim ako je ovo lice prisutno pri podnošenju Zahteva za otvaranje računa u prostorijama Banke, u kom slučaju se sačinjava službena beleška kao potvrda.
3. Dokumentacija navedena u tačkama i), iii) i iv) dostavlja se Banci u originalu ili kopiji koju je overio nadležni organ i ne može biti starija od tri meseca.
4. Deponovanje svojeručnog potpisa može se dodatno izvršiti i na elektronskom uređaju – tabletu, što omogućava potpisivanje obrazaca platnih naloga u formi elektronskog dokumenta.
5. Po ispunjenju gore navedenih uslova, Banka sa podnosiocem zahteva zaključuje ugovor u pisanoj formi i otvara mu račun.
6. Klijent je odgovoran za istinitost podataka na osnovu kojih je Banka otvorila i vodi račun i Banci je dužan da nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastupio kao posledica dostave neistinitih I/ili nepotpunih podataka.
7. O svakoj izmeni podataka koje Klijent dostavlja Banci u skladu sa napred iznetim, a koje podatke klijent registruje kod drugih organa i organizacija, Klijent je dužan da obavesti Banku odmah, a najkasnije u roku od tri radna dana od datuma nastanka promene, pisanim putem i uz obavezu dostavljanja odgovarajuće dokumentacije.

## 10. Otvaranje deviznih računa

- 10.1. Banka može otvoriti devizni račun u skladu sa svojom poslovnom politikom samo u vrstama valuta kojima se trguje na deviznom tržištu u devizama, u skladu sa odlukom kojom se utvrđuju vrste deviza i efektivnog stranog novca koje se kupuju i prodaju na deviznom tržištu.
- 10.2. Banka vodi devizni račun samo u vrsti deviza koje su uplaćene, odnosno u vrsti efektivnog stranog novca koji je položen na taj račun.
- 10.3. Banka rezidentu - preduzetniku koji ima ovlašćenje Poreske uprave za obavljanje menjačkih poslova, otvara poseban devizni račun za te namene.
- 10.4. Ako je fizičkom licu otvorila tekući devizni račun, ili depozitni devizni račun, Banka tom licu izdaje evidencionu karticu.
- 10.5. Ako su na devizni račun fizičkog lica uplaćeni iznosi u različitim devizama, odnosno ako su položene različite vrste efektivnog stranog novca, Banka svaku vrstu deviza vodi posebno, a na evidencionoj kartici ih evidentira navodeći oznaku vrste deviza.
- 10.6. Banka sama određuje izgled i sadržinu evidencione kartice i u nju unosi naziv banke, podatke o vlasniku deviznog računa, broj računa i druge neophodne podatke.

## 11. Obaveze Banke u vezi sa dokumentacijom

- 11.1. Banka je dužna da dokumentaciju na osnovu koje otvara i gasi račun čuva najmanje deset godina od dana gašenja tog računa.
- 11.2. Naloge na osnovu kojih su evidentirane promene na računu Banka je dužna da čuva najmanje deset godina posle isteka godine u kojoj su evidentirane te promene.
- 11.3. Dokumentacija iz st. 1 i 2 čuva se u izvornom ili drugom pogodnom obliku.

## 12. Punomoćje

- 12.1. Klijent na čije ime je otvoren račun i čiji potpis je deponovan u Banci, kao vlasnik računa je jedino ovlašćeno lice da upravlja računom. Klijent može ovlastiti određeno lice / lica (punomoćnika) da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Okvirni ugovor, to jest otvori račun ili da raspolaže sredstvima na njegovom računu. Ovlašćenje punomoćnika za otvaranje računa, odnosno zaključenje Okvirnog ugovora, mora biti overeno od strane nadležnog organa i ne može biti starije od šest meseci u trenutku dostavljanja. Predmetno ovlašćenje mora da sadrži precizno naznačene sve proizvode i usluge koje punomoćnik može da aktivira prilikom otvaranja računa. Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu se može izdati u prostorijama Banke, lično od strane vlasnika računa, a kojim ovlašćenjem vlasnik računa punomoćnika može ovlastiti za realizaciju platnih transakcija po računu za koji se daje ovlašćenje (uplate, isplate, nalozi za prenos i sl.). Izuzetno, punomoćnik može Banci dostaviti ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu overeno od strane nadležnog organa, ne starije od šest meseci u trenutku dostavljanja, u tom slučaju punomoćnik može preduzimati sve radnje u vezi sa računom precizirane u datom punomoćju.
- 12.2. Potpis punomoćnika mora biti deponovan kod Banke. Klijent je obavezan da upozna ovlašćeno lice po računu sa OU pružanja platnih usluga i celokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.
- 12.3. Klijent kao vlasnik računa je odgovoran za svako raspolaganje sredstvima sa računa i za svako plaćanje izvršeno od strane punomoćnika, što ne isključuje odgovornost i samog punomoćnika. Zabrane koje važe za klijenta važe i za punomoćnika.
- 12.4. Banka zadržava pravo da ograniči broj punomoćnika, ili može odbiti zahtev za punomoć, ako ovlašćeno lice ne dostavi odgovarajuće lične i druge podatke prema važećim propisima, posebno propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.
- 12.5. Punomoćnik nije ovlašćen da izda nova, ili povlači druga postojeća ovlašćenja, niti je ovlašćen da otkáže Ugovor i ugasi račun Klijenta, osim ukoliko u samom punomoćju izričito nije navedeno da je ovlašćen i za tu radnju. Deponovani potpisi punomoćnika važeći su sve do opoziva istih u pisanoj formi, zadovoljavajućoj za Banku.
- 12.6. U slučaju bilo koje promene ličnih podataka Klijenta ili punomoćnika (npr. zbog stupanja u brak, promene prebivališta ili promene bilo koje druge činjenice od značaja za odnos Klijenta sa Bankom), Klijent mora Banku bez odlaganja i izričito obavestiti o takvoj izmeni dolaskom u Banku, gde bi se na licu mesta izmenili određeni podaci i po potrebi (ukoliko je promenjeno prezime), ponovo deponovao potpis.
- 12.7. Klijent je dužan da ovlašćena lica upozna sa njihovim pravima i obavezama u vezi sa datim ovlašćenjima po računu, kao i da vrši kontrolu ovlašćenja koja su data ovlašćenim licima. Klijent je odgovoran za štetu koju Banci izvrši ovlašćeno lice.
- 12.8. Klijent dostavlja Banci odmah novo ovlašćenje, ukoliko menja postojeća kako u obimu ovlašćenja, tako i ukoliko menja ovlašćena lica, uz opoziv starog i to sve u pisanom obliku na propisanom obrascu Banke. Novo ovlašćenje stupa na snagu za Banku od trenutka kada Banka isto dobije.

## 13. Zastupanje

- 19.1. Banka maloletnom licu (rezidentu i nerezidentu) otvara račun na osnovu Okvirnog ugovora, koji u ime i za račun tog lica potpisuje njegov zakonski zastupnik i utvrđuje identitet zakonskog zastupnika.
- 19.2. Banka otvara račun fizičkom licu i na osnovu sudskog ili upravnog akta (za lice pod starateljstvom, na osnovu izvršnog sudskog rešenja o nasleđivanju i sl.), koji ugovor o otvaranju računa potpisuje ovlašćeno lice iz tog akta, u tom slučaju Banka utvrđuje identitet tog lica.
- 19.3. Momentom dostavljanja Banci pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ili dostavljanjem pouzdane i proverljive informacije o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, ovlašćenje i eventualno data punomoćja za upravljanje računom prestaju da važe, a sve platne kartice vezane za predmetni račun se blokiraju za sve

dalje transakcije, odnosno prestaju da važe. Do ovog momenta, Banka se pouzdaje u važeća punomoćja i ne odgovara za štetu koja do tog trenutka može da nastane za treća lica zbog upravljanja i raspolaganja sredstvima sa računa Klijenta od strane punomoćnika.

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

#### 14. Vođenje računa

- 14.1 Banka vodi dinarske i devizne račune prema odredbama ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju navedenog računa i drugih akata koji čine Okvirni ugovor Klijenta sa Bankom.
- 14.2 Ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima na računu su navedena u Kartonu deponovanih potpisa kod Banke (u daljem tekstu: KDP).
- 14.3 U slučaju bilo koje izmene KDP-a, klijent je dužan da odmah o tome Banku obavesti, pisanim putem, dostavom novog KDP-a.
- 14.4 Tokom trajanja poslovnog odnosa sa Bankom, klijent - preduzetnik koji se prilikom zaključenja Okvirnog ugovora opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, može Banci podneti pisani zahtev da više ne koristi pečat za overu dokumentacije relevantne za konkretan poslovni odnos. Uz predmetni Zahtev, korisnik će Banci dostaviti nov Karton deponovanih potpisa koji neće sadržati pečat, a koji će od narednog poslovnog dana od dana prijema Zahteva biti korišćen u poslovnom odnosu Klijenta i Banke.

#### 15. Promena platnog računa

Banka klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod Banke, pruža uslugu promene platnog računa u istoj valuti isključivo na osnovu ovlašćenja za promenu platnog računa u pisanoj formi (u daljem tekstu: Ovlašćenje), sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodne banke. Ovlašćenjem klijent daje saglasnost prethodnoj i novoj banci za radnje koje će preduzeti kod promene računa.

Klijent Ovlašćenjem može odrediti usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun i to:

- i. Usluge svih ili pojedinih trajnih naloga;
- ii. Usluge svih ili pojedinih višekratnih direktnih zaduženja i višekratnih transfera odobrenja;
- iii. Pozitivan raspoloživi saldo na računu;
- iv. Gašenje računa kod prethodnog pružaoca platne usluge;
- v. Druge platne usluge predviđene Zakonom pod uslovom da nova banka pruža te usluge.

Banka će nakon prijema Ovlašćenja klijentu dostaviti kopiju kao dokaz o prijemu Ovlašćenja.

##### 15.1. Promena platnog računa - Banka je novi pružalac platnih usluga

Banka je dužna da u roku od 2 (dva) poslovna dana od dana od prijema Ovlašćenja koje je dostavio Klijent podnese zahtev prethodnoj banci za sprovođenje radnji u vezi promene platnog računa.

Banka će u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema traženih informacija od prethodne banke a u skladu sa Ovlašćenjem i primljenim informacijama sprovesti sledeće radnje:

- i. aktivira trajne naloge određene u Ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju,

- ii. obezbedi uslove za izvršavanje direktnog zaduženja određenih u Ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju,
- iii. obavesti klijenta i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanja iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje),
- iv. obaveštava platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja utvrđenih u Ovlašćenju o novom platnom računu klijenta i dostavlja im kopiju ili primerak Ovlašćenja,
- v. obaveštava primaoca plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa klijenta utvrđenih u Ovlašćenju o novom platnom računu klijenta i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati sa tog platnog računa. Banka uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak Ovlašćenja.

Banka može zahtevati od prethodne banke ili klijenta dostavljanje informacija neophodnih za obaveštavanje iz tačke iv. i tačke v.

## 15.2. Promena platnog računa - Banka je prethodni pružalac platnih usluga

Po zahtevu nove banke, u skladu sa Ovlašćenjem, Banka sprovodi sledeće radnje:

- i. dostavi novoj banci, kao i klijentu na izričit zahtev, listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je klijent tražio da se prenese na novi platni račun - u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva,
- ii. dostavi novoj banci, kao i klijentu na izričit zahtev, 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 klijenta u prethodnih 13 (trinaest) meseci - u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva,
- iii. 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 novi platni račun,
- iv. obustavi izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju,
- v. prenese sva novčana sredstva klijenta s prethodnog platnog računa (raspoloživo pozitivno stanje) na novi platni račun na dan utvrđen u Ovlašćenju,
- vi. ugasi platni račun klijenta na dan utvrđen u Ovlašćenju.

Banka gasi platni račun ukoliko su istovremeno ispunjeni sledeći uslovi:

- a) ukoliko klijent nema neizmirenih obaveza po platnom računu i
- b) ukoliko su izvršene radnje pod i., ii. i iv.

Ukoliko nisu ispunjeni uslovi za gašenje platnog računa, Banka će o tome obavestiti klijenta.

Informacije u vezi sa promenom platnog računa uključujući i informacije vezane za mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa, klijentima su dostupne bez naknade, u prostorijama Banke, kao i na internet prezentaciji.

Banka nije odgovorna za štetu u slučaju više sile, a koja je nastupila tokom promene platnog računa klijenta i koja je sprečila Banku da izvrši obaveze utvrđene Zakonom.



**16. Nedozvoljeno prekoračenje računa**

- 16.1 U slučaju znatnog nedozvoljenog prekoračenja računa u iznosu jednakom ili većem od 1.000,00 RSD (hiljadu dinara) koje traje duže od jednog meseca - banka je dužna da bez odlaganja, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obavesti klijenta o:
- iznosu prekoračenja;
  - kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja;
  - drugim eventualnim naknadama, troškovima i ugovornim kaznama.

**17. Revizija računa preduzetnika**

- 17.1. Banka vrši reviziju stanja na računima najmanje jednom godišnje ili toliko često koliko je predviđeno relevantnim zakonima i propisima i sačinjava odgovarajuće izvode, po pravilu, krajem godine.
- 17.2. Banka zadržava pravo da vrši revizije računa i u drugim vremenskim intervalima.

**18. Izmene i dopune Okvirnog ugovora na predlog Banke**

- 18.1. Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, odnosno ovih OU pružanja platnih usluga, ili drugih dokumenata koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora, dužna je da Klijentu dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene.
- 18.2. Nakon prijema predloga, Klijent se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvode pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.
- 18.3. U skladu sa ovim OU pružanja platnih usluga, smatraće se da se Klijent saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora, odnosno OU pružanja platnih usluga ili drugih dokumenata koji čine sastavni deo Okvirnog ugovora, ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku pisanim putem da se sa tim predlogom nije saglasio, o čemu je Banka dužna da obavesti Klijenta istovremeno sa dostavom tog predloga, kao i o tome da Klijent ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, u slučaju da ne prihvati predlog.
- 18.4. Ovim se potvrđuje da Banka može bez prethodnog obaveštenja Klijenta da izvrši promenu kamatne stope i kursa zamene valute, ako se oni zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope i referentnog kursa. Izmene kamatne stope ili kursa koji je povoljniji za Klijenta, Banka može promeniti i bez obaveštavanja Klijenta,
- 18.5. Banka zadržava pravo izmene i dopune OU pružanja platnih usluga i drugih Akata Banke u skladu sa Zakonom, podzakonskim propisima i internim aktima Banke.

**19. Pravo Banke na raskid Okvirnog ugovora**

- 19.1. Banka, ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca. Banka može raskinuti Okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom, kojim se uređuju obligacioni odnosi, drugim zakonom, ili iz razloga utvrđenih u ovim OU pružanja platnih usluga, ili drugim Posebnim uslovima za pojedine dodatne usluge/proizvode.
- 19.2. Banka je dužna da obaveštenje o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Klijentu u pisanoj formi.
- 19.3. Ako Banka raskine Okvirni ugovor, Klijent je dužan da plati naknadu samo za platne usluge koje su mu pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Klijentu vrati srazmeran deo plaćene naknade.
- 19.4. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.
- 19.5. Ovi uslovi za raskid se primenjuju i na ugovorni odnos Banke sa Klijentima, koji do dana početka primene ovih OU pružanja platnih usluga već imaju sa Bankom, a u vezi sa proizvodima i uslugama obuhvaćenim predmetnim Zakonom.
- 19.6. Banka, osim u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima, može jednostrano otkazati Okvirni ugovor/ ugovor o otvaranju i vođenju računa, bez otkaznog roka i u sledećim slučajevima:
- ukoliko Banka prilikom otvaranja računa i/ili tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Klijent dostavio Banci netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i /ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga,
  - ukoliko Klijent krši odredbe zaključenog Okvirnog ugovora, ugovora o otvaranju i vođenju računa i/ili drugog pojedinačnog ugovora koji reguliše pojedinu platnu uslugu i/ili odredbe ovih OU pružanja platnih usluga,
  - kada je račun Klijenta neaktivan duže od 6 meseci,
  - kao i u drugim slučajevima utvrđenim pojedinačnim Okvirnim ugovorom.

- 19.7. Pod terminom neaktivnog računa podrazumeva se račun koji u periodu od 6 meseci uzastopno nema sredstava, odnosno račun po kojem nema promena u smislu uplata na i/ ili isplata sa računa. Pod prometom po računu se ne podrazumevaju transakcije knjiženja kamate i provizija i ostalih troškova Banke koji se automatski izvršavaju.
- 19.8. Izuzetno, Banka ima pravo da jednostrano otkáže ugovor i bez otkaznog roka, s trenutnim dejstvom raskida:
- i. ukoliko se utvrdi da poslovni odnos sa Klijentom predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa kao i standarda UniCredit Grupe za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma
  - ii. ukoliko se utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim listama sankcija u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom i/ili politikom UniCredit Grupe,
  - iii. ukoliko Klijent opozove datu saglasnost za proveru i obradu ličnih podataka navedenih u zahtevu za otvaranje računa, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

## 20. Pravo Banke na raskid Okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama dostavljanjem obaveštenja o razlozima za raskid u pisanoj formi najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu raskida ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- 2) potrošač je naknadno otvorio drugi platni račun sa osnovnim uslugama;
- 3) potrošač više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od sledećih uslova:

- 1) potrošač je namerno koristio platne račune u protivpravne svrhe;
- 2) potrošač je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;

Banka će u obaveštenju o raskidu informisati potrošača o pravu na prigovor i pritužbu i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa.

## 21. Raskid Okvirnog ugovora koji zahteva Klijent

- 21.1. Klijent ima pravo da raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 dana. Klijent ima obavezu da prethodno izmirio sve obaveze prema Banci po osnovu Okvirnog ugovora. Izuzetno, Klijent kome je korišćenje platnog računa preduslov ili uslov za korišćenje kreditnog proizvoda Banke ima obavezu da prethodno izmiri u potpunosti obaveze po osnovu ugovora o kreditnom proizvodu.
- 21.2. Korisnik platnih usluga ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.
- 21.3. Ako Klijent raskine Okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade.
- 21.4. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

## 22. Gašenje platnih računa

- 22.1. Na zahtev Klijenta - vlasnika računa da ugasi račun, Banka postupa u skladu sa podnetim pisanim zahtevom odnosno ovlašćenjem dostavljenim od novog pružaoca platnih usluga i /ili zaključenim Okvirnim ugovorom, odnosno ugovorom o računu na koji se zahtev za gašenje odnosi i u skladu sa važećim zakonskim propisima koji su obavezujući za Klijenta i Banku u vreme gašenja računa. Izuzetno, račun može ugaziti i punomoćnik ako je specijalnim punomoćjem ovlašćen i za tu radnju. Novčana sredstva sa tih računa Banka prenosi na račun naveden u tom zahtevu
- 22.2. / ovlašćenju ili ugovoru, odnosno vrši isplatu Klijentu u gotovom novcu, u skladu sa zahtevom ili ugovorom i gasi račune tog Klijenta.
- 22.3. Ukoliko je Klijent 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 Klijent prethodno izmirio sve obaveze prema Banci po platnom računu, kao i po ugovorima i/ili pristupnicama i/ili zahtevima o pojedinim platnim uslugama u vezi sa računom.
- 22.4. Banka gasi račun i bez zahteva Klijenta, kao vlasnika računa, i na osnovu izvršnog sudskog rešenja, zbog smrti vlasnika računa ili drugih razloga. Sa zatvaranjem računa, odnosno prestankom ugovora prestaju i sve usluge u vezi sa računom nastale do prestanka ugovora.
- 22.5. Ako Klijent s Bankom ima zaključeno više ugovora o otvaranju i vođenju računa, prestanak jednog od ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako nije tako izričito ugovoreno. Prestanak ugovora o pojedinoj platnoj usluzi nema za posledicu automatski prestanak Okvirnog ugovora/ ugovora o otvaranju i vođenju računa, ali prestanak Okvirnog ugovora/ ugovora o otvaranju i vođenju računa pretpostavka je za otkaz svih ugovora o platnim uslugama koje su u vezi sa tim računom.
- 22.6. Ovi OU pružanja platnih usluga primenjuju se na sve vrste platnih računa, osim ukoliko nije drugačije predviđeno konkretnim ugovorom zaključenim između Klijenta i Banke. Klijent ima pravo na besplatno gašenje računa.
- 22.7. Banka Klijentu preduzetniku gasi račun na osnovu njegovog pisanog zahteva/ovlašćenja dostavljenog od novog pružaoca platnih usluga ili na osnovu Okvirnog, odnosno ugovora o otvaranju i vođenju računa zaključenog sa njim, kao i iz razloga navedenih ovim OU pružanja platnih usluga, a novčana sredstva prenosi na račun naveden u tom zahtevu/ovlašćenju, odnosno ugovoru i gasi račune tog Klijenta. Zahtev za gašenje računa se podnosi na papiru u pisanoj formi utvrđenoj od strane Banke, i sadrži naziv podnosioca zahteva, njegovo sedište, adresu i telefon, matični broj, broj računa čije se gašenje traži i broj računa na koji se zahteva prenos sredstava.
- 22.8. Banka gasi račune i ako preduzetnik prestane da postoji kao pravni subjekt:
- na osnovu zakona ili drugog propisa
  - zbog brisanja iz registra privrednih subjekata
  - zbog nastalih statusnih promena.
- 22.9. Banka u slučaju prestanka preduzetnika kao pravnog subjekta na osnovu zakona ili drugog propisa, novčana sredstva sa računa tog preduzetnika prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom i gasi račune tog preduzetnika. Ako zakonom ili drugim propisom nije određen pravni sledbenik, ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose – novčana sredstva sa računa tog preduzetnika Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste i gasi račune tog preduzetnika.
- 22.10. Banka gasi račun preduzetnika posle njegovog brisanja iz registra privrednih subjekata.

### VIII. DODATNE USLUGE/ PROIZVODI BANKE KOJI SU U VEZI SA RAČUNOM

1. Klijent sa Bankom može ugovoriti i korišćenje dodatnih usluga u vezi sa tekućim računom, ili proizvoda Banke koji se nude uz otvaranje računa. Uslovi za korišćenje tih dodatnih proizvoda ili usluga mogu biti definisani u okviru ovih OU pružanja platnih usluga, Posebnim uslovima za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke ili pojedinačnim ugovorom za te proizvode/ usluge, dok su naknade i provizije za te proizvode/ usluge utvrđene Tarifama naknada ili pojedinačnim ugovorima.
2. **Trajni nalog**
- 2.1. Klijent može s Bankom ugovoriti izvršenje trajnog naloga kojim ovlašćuje Banku da na teret njegovog računa obavlja redovna i/ili povremena plaćanja na način da sprovodi platnu transakciju u korist primaoca plaćanja, a prema uslovima koje definiše Klijent (račun primaoca plaćanja, iznos plaćanja, period trajanja, dinamika plaćanja). Banka će izvršavati trajni nalog u skladu sa uslovima dogovorenim s Klijentom. Ako poslednji dan za plaćanje pada u neradni dan Banke, plaćanje će se izvršiti u skladu sa uslovima dogovorenim sa Klijentom prilikom potpisivanja trajnog naloga. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće celokupnog definisanog iznosa plaćanja, pri čemu je Klijent u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade prema Tarifom naknada. U slučaju da se Trajni nalog ne izvrši na dan dospeća plaćanja, zbog nedovoljno sredstava na Klijentovom računu, plaćanja neće biti izvršeno.
- 2.2. Trajni nalog se ugovara potpisivanjem Obrasca trajnog naloga i unosom svih relevantnih elemenata/podataka, koji se odnose na transakcije plaćanja koje se njime izvršavaju. Trajni nalog prestaje da važi na način kako je ugovoreno, pre svega na definisani dan, otkazom od strane Klijenta u pisanoj formi, kao i zatvaranjem računa Klijenta na teret kojeg se sprovodi plaćanje. Izuzetno, trajni devizni nalog će se smatrati otkazanim i ukoliko Klijent ne obezbedi sredstva za izvršenje naloga na tekućem računu za koji je isti izdat šestzastopnih dospeća.
3. **Direktno zaduženje**
- 3.1. Klijent i Banka mogu ugovoriti izvršenje platnih transakcija putem direktnog zaduženja, kojim Klijent ovlašćuje Banku da na teret njegovog računa obavlja redovna ili povremena plaćanja. Direktno zaduženje predstavlja platnu uslugu kod koje primalac plaćanja, na osnovu saglasnosti Klijenta kao platioca, inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa. Saglasnost za direktno zaduženje sadrži sledeće elemente:

- i. Broj ugovora/mandata
- ii. Naziv platioca
- iii. Matični broj platioca preduzetnika
- iv. Broj računa platioca
- v. Naziv primaoca plaćanja
- vi. Broj računa primaoca plaćanja
- vii. Iznos obaveze
- viii. Datum dospeća obaveze
- ix. Oznaka valute
- x. Kurs
- xi. Potpis i pečat ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom
- xii. Mesto i datum

- 3.2. Direktno zaduženje može biti jednokratno i višekratno, sa fiksnim ili promenljivim iznosima i fiksnim ili periodičnim dospećima. Banka će izvršavati direktno zaduženje u skladu sa uslovima i instrukcijama dostavljenim od strane primaoca plaćanja. Saglasnost za direktno zaduženje može se dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. U slučaju da Klijent daje saglasnost za direktno zaduženje primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, ima obavezu da istu saglasnost dostavi i Banci i to pre izvršenja prve transakcije direktnog zaduženja na osnovu date saglasnosti. Saglasnost obuhvata sve pojedinačne platne transakcije, bez obzira da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija. Platilac može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa. Banka izvršava transakciju direktnog zaduženja samo ukoliko na računu Klijenta ima dovoljno sredstava za izvršenje, a u skladu sa uslovima dogovorenim sa platiocem i u rokovima preciziranim ugovorom/zahtevom. Direktno zaduženje prestaje da važi na način kako je ugovoreno, pre svega na definisani dan, otkazom od strane Klijenta u pisanoj formi, kao i zatvaranjem računa Klijenta na teret kojeg se sprovodi plaćanje.

#### 4. Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu

Banka svojim korisnicima sa kojima je ugovorila korišćenja usluge mobilnog bankarstva nudi mogućnost izvršenje platnih transakcija na prodajnom mestu putem instant transfera odobrenja.

Platiocima su na raspolaganju dva načina za iniciranje naloga za instant transfer odobrenja:

1. prezentovanjem podataka o platiocu putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR koda
2. preuzimanjem podataka o trgovcu putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR koda.

Banka svojim korisnicima, trgovcima, sa kojima je ugovorila uslugu korišćenja POS terminala i E-commerce servisa, nudi mogućnost iniciranja zahteva za plaćanjem na prodajnom mestu putem QR koda.

## IX. OPŠTI USLOVI I NAČIN IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA

### 1. Vrste platnih naloga

- 1.1. Transakcije plaćanja preko tekućih računa učesnika u platnom prometu se vrše upotrebom odgovarajućih platnih naloga, koji predstavljaju instrukciju platioca ili primaoca plaćanja, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije. NBS propisuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga, koji služe za izvršenje platnih transakcija u dinarima. Platni nalog koji vlasnik računa dostavlja Banci mora biti popunjen u skladu sa propisima i standardima koji se primenjuju u platnom prometu, a to su nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos, koji služe za izvršenje platnih transakcija u dinarima.
- 1.2. Popunjena forma obrasca platnog naloga od strane Banke može da bude generisana i na elektronskom uređaju – tabletu, u formi elektronskog dokumenta, koji korisniku pruža uvid u sve detalje transakcije, a što omogućava da se korisniku nakon davanja saglasnosti za platnu transakciju, isti dostavi na neki od ugovorenih digitalnih kanala komunikacije (elektronskog/mobilnog bankarstvo ili elektronskom poštom).

- 1.3. **Nalog za uplatu** je platni nalog koji se koristi za uplatu gotovog novca na tekući račun (uplata dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate). Nalog za uplatu sadrži sledeće elemente:
- i. Način izvršenja (hitno)
  - ii. Naziv platioca
  - iii. Naziv primaoca plaćanja
  - iv. Broj tekućeg računa primaoca plaćanja
  - v. Oznaku valute (RSD)
  - vi. Iznos
  - vii. Svrhu uplate
  - viii. Šifru plaćanja (po klasifikaciji prema obliku i osnovu plaćanja)
  - ix. Broj modela poziva na broj odobrenja
  - x. Poziv na broj odobrenja
  - xi. Mesto i datum prijema
  - xii. Datum izvršenja
  - xiii. Pečat ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom i/ili potpis platioca (overa)
- 1.4. **Nalog za isplatu** je platni nalog koji se koristi za isplatu gotovog novca sa tekućeg platnog računa i sadrži iste elemente kao i nalog za uplatu, osim oznake za način izvršenja (hitno), sa razlikom da umesto broja odobrenja stoji broj zaduženja, a umesto broja tekućeg računa primaoca plaćanja, stoji broj tekućeg računa platioca.
- 1.5. **Nalog za prenos** je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg platnog računa na tekući platni račun i mora da sadrži sledeće podatke, dostavljene na papiru, ili elektronski, čitljive i potpuno popunjene:
- i. Način izvršenja (hitno)
  - ii. Naziv platioca
  - iii. Naziv primaoca plaćanja
  - iv. Broj računa platioca
  - v. Broj računa primaoca
  - vi. Oznaka valute (za dinare RSD)
  - vii. Iznos (najviše dvanaest celih, zarez, najviše dve decimale)
  - viii. Svrha plaćanja
  - ix. Šifra plaćanja (po klasifikaciji prema obliku i osnovu plaćanja)
  - x. Broj modela poziva na broj zaduženja
  - xi. Poziv na broj zaduženja
  - xii. Broj modela poziva na broj odobrenja
  - xiii. Poziv na broj odobrenja
  - xiv. Mesto prijema
  - xv. Datum prijema
  - xvi. Datum izvršenja
  - xvii. Pečat ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom i/ili potpis platioca (overa)
- 1.6. Korisnik fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik koji Banci izdaje obrazac platnog naloga u papirnoj formi, dužan je da Banci preda platni nalog u najmanje dva primerka, od kojih prvi primerak overava Banka i vraća fizičkom licu, a drugi ostaje Banci kao dokument na osnovu koga se izvršava platna transakcija. Izuzetno, na zahtev korisnika platnih usluga, a uz saglasnost pružaoca platnih usluga, nalog za prenos može da se sastoji samo od jednog primerka, u kom slučaju je pružalac platnih usluga dužan da korisniku platnih usluga izda potvrdu o prijemu platnog naloga. Za Klijenta fizičko lice, koji vrši uplatu/isplatu sa sopstvenog računa kod Banke, Banka sistemski generiše obrazac u formi koju je utvrdila, a čijim potpisivanjem Klijent potvrđuje da je Banci izdao nalog za uplati/ isplatu.
- 1.7. Elektronski nalog predstavlja elektronsku poruku koja sadrži instrukciju koja je elektronski generisana, poslata, proverena, primljena, procesuirana i sačuvana elektronski, a koja pored

- prethodno utvrđenih elemenata platnog naloga sadrži i elemente na osnovu kojih se vrši provera autentičnosti njegovog podnosioca kao i tačnost i kompletnost podataka iz naloga
- 1.8. Banka izvršava platnu transakciju iniciranu nalogom samo ako je Korisnik obezbedio dovoljno sredstava na računu za izvršenje plaćanja, pri čemu je Korisnik u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade u skladu sa Tarifom naknada za platne usluge Banke.
  - 1.9. 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, propisani su propisima koji regulišu devizno poslovanje. Platni nalozi za plaćanje između nerezidenata, rezidenata i nerezidenata u zemlji, i za plaćanja u inostranstvu su nalog za plaćanje, nalog za naplatu i opšti devizni nalog, uz koji se, shodno propisima koji regulišu devizno poslovanje, dostavlja dokumentacija kojom se dokazuje osnov plaćanja, odnosno naplate.

## 2. Saglasnost platioca za izvršenje platne transakcije

- 2.1. Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platilac dao saglasnost za njeno izvršenje.
- 2.2. Smatra se da je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija potpisom odgovarajućih naloga i predajom potpisanih naloga Banci, a čijim potpisom potvrđuje da su podaci tačni, a za preduzetnike pored potpisa neophodan je i pečat deponovan na kartonu deponovanih potpisa kod Banke, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom.
- 2.3. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala primanja naloga. Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije:
  - i. u ekspoziturama Banke – potpisom odgovarajućeg naloga, odnosno za Klijente, fizička lica, koji vrše uplatu/isplatu sa sopstvenog računa, potpisom obrasca sistemski generisanog od strane Banke, odnosno svojeručnim potpisom na elektronskom uređaju – tabletu, koji je korisnik može da deponuje u digitalnu arhivu Banke, ili kvalifikovanim digitalnim potpisom iz lične karte, izdatim od strane ovlašćenog izdavaoca digitalnog kvalifikovanog potpisa.
  - ii. elektronskim putem – korišćenjem tokena u okviru aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva na način definisan Posebnim uslovima za ove usluge.
  - iii. karticom i/ili PrePaid nedopunjivom karticom – prislanjanjem kartice na terminal, ili se nakon očitavanja podataka sa kartice saglasnost može dati unošenjem PIN-a ili potpisivanjem slipa sa terminala. Kod plaćanja putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje, unosom podataka sa kartice, kao i ostalim načinima identifikacija u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala.
- 2.4. Sve platne transakcije izvršene od strane Banke na osnovu date saglasnosti na napred navedeni način smatraće se realizovanim na osnovu saglasnosti Korisnika.
- 2.5. Način davanja saglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definisan ovim OU pružanja platnih usluga, uređen je ugovorom ili eventualnim posebnim uslovima za pojedinu dodatnu uslugu.

## 3. Prijem platnog naloga

- 3.1. Banka prima platne naloge direktno od Korisnika putem ekspoziture, elektronskog bankarstva, mobilnog bankarstva, bankomata, i drugih kanala, kao i od primaoca plaćanja i/ili Klijenta preko primaoca plaćanja u skladu sa odredbama ovih OU pružanja platnih usluga, Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa i/ili odredbama Posebnih uslova za pojedine dodatne usluge, koje Banka pruža u vezi sa računima. Izuzetno, Banka može primiti nalog od lica kome je za to dato ovlašćenje na obrascu Banke – Ovlašćenje licima za donošenje instrumenata platnog prometa u Banku, koje je potpisano od strane lica koje je deponovalo svoj potpis na Kartonu deponovanih potpisa. Takođe, Banka prima platne naloge i od trgovca, primaoca plaćanja u slučaju usluga POS-a, E commerce-a i zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, u skladu sa odredbama ovih OU pružanja platnih usluga, Ugovora o otvaranju, vođenju ili gašenju računa i/ili odredbama Posebnih uslova za pojedine dodatne usluge, koje Banka pruža u vezi sa računima.
- 3.2. U zavisnosti od iznosa na platnom nalogu, Banka će izvršiti sve neophodne provere utvrđene Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma.
- 3.3. Banka može prihvatiti nalog od Klijenta na ugovoreni način, a u skladu sa pojedinačnim ugovorom zaključenim sa Klijentom, odnosno važećim zakonima i propisima.
- 3.4. Ukoliko je Banka sa Klijentom posebno ugovorila dostavu naloga putem elektronske pošte, Banka neće snositi odgovornost za gubitke ili štetu nanetu Klijentu ili bilo kojem trećem licu, prouzrokovane u vezi sa nalogom primljenim putem mejla. Banka može pre postupanja po takvom nalogu, kao meru predostrožnosti, zahtevati o Klijentovom trošku potvrdu upućivanja naloga na navedeni način iz prethodnog stava, posredstvom telefona, SMS poruke i / ili elektronske pošte, a u zavisnosti od prirode slučaja.
- 3.5. Smatra se da je Banka primila platne naloge putem svojih prijemnih kanala ako su oni dostavljeni u okviru radnog dana Banke koji je definisan važećim Terminskim planom kojim se utvrđuje vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga. U skladu sa Terminskim planom, vreme prijema platnog naloga podrazumeva krajnje vreme do koga je potrebno dostaviti naloge koji će biti izvršeni istog radnog dana Banke. Svi nalozi primljeni u toku Radnog dana Banke, ali nakon vremena prijema platnog naloga određenog Terminskim planom, smatraju se primljenim sledećeg radnog dana Banke.
- 3.6. 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.

- 3.7. Ako je Korisnik posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga (trajni nalog), vremenom prijema naloga smatraće se dan potpisivanja Obrasca trajnog naloga, a vreme izvršenja definisano je samim trajnim nalogom. Dan potpisivanja Obrasca trajnog naloga i dan izvršenja ne mogu biti isti dan.
- 3.8. Za platne transakcije inicirane platnom karticom i/ili PrePaid nedopunjivom karticom, rok za izvršenje platnog naloga počinje da teče od trenutka kada je Banka od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja- prihvatioca platne kartice primila nalog.
- 3.9. Platilac se predajom naloga Banci, na načine koji su definisani u prethodnim stavovima, saglašava da se njegov račun zaduži za iznos na nalogu, koji predstavlja njegovu obavezu prema primaocu plaćanja.

#### 4. Izvršenje platnih transakcija

- 4.1. Banka će izvršiti primljeni platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:
  - i. ako je Klijent dao saglasnost za njegovo izvršenje, na jedan od ugovorenih načina, definisanih ovim OU pružanja platnih usluga,
  - ii. ako je sadržaj platnog naloga ispravno popunjen, čitak i potpisan od strane Klijenta,
  - iii. ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga u trenutku realizacije naloga, pri čemu je Korisnik u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade u skladu sa Tarifom naknada za platne usluge Banke. Nalog će biti izvršen u skladu s Terminskim planom.
- 4.2. Za transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka transakcije. Banka će zadužiti račun Klijenta za koji je vezana kartica kada od pružaoca usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje. Banka će izvršiti rezervaciju sredstava na računu za transakciju odobrenu karticom. Na izvršenje transakcija karticom primenjuju se rokovi definisani pravilima kartičarskih organizacija.
- 4.3. Za transakcije nastale PrePaid nedopunjivom karticom datum zaduženja može biti različit od datuma nastanka transakcije.
- 4.4. Ako je nalog za plaćanje iniciran putem platne usluge direktnog zaduženja, Banka će izvršiti nalog samo ako postoji saglasnost platioca
- 4.5. Banka utvrđuje ispunjenost uslova za izvršenje naloga u trenutku prijema naloga, odnosno izvršenja, ukoliko se nalog izvršava istog dana. Ukoliko Korisnik Banci dostavlja nalog sa datumom valute zaduženja/odobrenja u budućnosti, ispunjenost uslova za izvršenje naloga će se proveriti na dan izvršenja.
- 4.6. Banka zadržava pravo da 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 UniCredit Grupe. U slučaju da Korisnik ne dostavi Banci zahtevane dodatne informacije, Banka zadržava pravo da ne izvrši transakciju, odnosno da odbije istu. Ako Korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, ili bilo koji drugi netačan bitan element naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravovremenost izvršenja naloga.
- 4.7. Kada se prema posebnim propisima za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti nalog za plaćanje, ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni.
- 4.8. Banka će zadužiti račun Klijenta bez platnog naloga u sledećim slučajevima:
  - i. u postupku izvršenja koji se vodi nad Klijentom, u skladu sa zakonskim propisima,
  - ii. radi naplate dospelih naknada i potraživanja proisteklih iz poslovnih odnosa sa Bankom,
  - iii. u drugim slučajevima propisanim relevantnim propisima i/ili pojedinačnim ugovorom.
- 4.9. Izvršena platna transakcija iz prethodnog stava ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom i ima prioritet u odnosu na platne naloge koje Klijent podnosi Banci.
- 4.10. Banka izvršava platne naloge prema vremenu prijema naloga iz Terminskog plana, poštujući rokove izvršenja i prioritete određene zakonskim propisima.
- 4.11. Banka će za Klijenta izvršavati plaćanja u okviru raspoloživog pokrića u valuti plaćanja RSD (dinari), za transakcije u dinarima, a za plaćanja u stranoj valuti, u okviru raspoloživog pokrića na računu u valuti/valutama koje definiše Klijent, izuzev kod platnih transakcija iniciranih platnom karticom kod kojih se plaćanje realizuje sa tekućih računa vezanih za predmetnu karticu. Ukoliko Klijent ne obezbedi dovoljno pokriće na odgovarajućem računu, u valuti plaćanja koju sam definiše, Banka nije u obavezi da izvrši takvo plaćanje.

#### 5. Izvršenje platnih transakcija po osnovu menica

Platna transakcija po osnovu menice je platna transakcija kod koje primalac plaćanja inicira transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa na osnovu menice i platnog naloga, kojim zahteva prenos sredstava s platiočevog računa na svoj račun. Menica se izdaje u skladu sa zakonom kojim se uređuje menica i predstavlja neopozivu saglasnost izdavaoca menice datu njegovom pružaocu platnih usluga da izvrši platnu transakciju koju je imalac menice inicirao. Odredbe koje se odnose na povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije se ne primenjuju na platne transakcije po osnovu menica.

#### 6. Odbijanje izvršenja platnog naloga

- 6.1. Banka ne može odbiti izvršenje platnog naloga, kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim ako je drukčije utvrđeno propisima.
- 6.2. Banka će odbiti izvršenje platnog naloga, ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:
- i. ako je nalog ispravljen, precrtan, brisan ili na drugi način menjan,
  - ii. ako nije tačna jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO), ili drugi podaci koje je Klijent dužan da navede, radi pravilnog izvršenja platnog naloga,
  - iii. ako potpis na nalogu zaduženja nije istovetan potpisu koji je Klijent ili ovlašćeno lice deponovalo kod Banke,
  - iv. ako pečat na nalogu zaduženja nije istovetan pečatu koji je Klijent deponovao kod Banke za preduzetnike koji su se opredelili za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom
  - v. ako za izvršenje naloga na računu Klijenta, u trenutku prijema, odnosno izvršenja naloga nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga,
  - vi. ako je račun blokiran iz razloga utvrđenih propisima,
  - vii. ako saglasnost za izvršenje platne transakcije nije data na ugovoreni način, kako je definisano ovim OU pružanja platnih usluga,
  - viii. ako postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga,
  - ix. ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i devizno poslovanje
  - x. za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem, ukoliko primaočev pružalac platnih usluga nije u IPS platnom sistemu
  - xi. za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem a nakon dostavljanja u IPS platni sistem, u slučaju prijema obaveštenja o odbijanju izvršenja platnog naloga za instant transfer.
- 6.3. Kod platnih transakcija iniciranih karticom i/ili PrePaid nedopunjivom karticom, pored prethodno navedenih uslova, Banka će odbiti autorizaciju, odnosno izvršenje platnog naloga i u sledećim slučajevima :
- i. ukoliko je kartica kojom se inicira platna transakcija blokirana, istekla, oštećena
  - ii. ukoliko Klijent saglasnost daje unošenjem pogrešnog PIN-a
- 6.4. Banka nije odgovorna za neizvršenje platnih transakcija iniciranih karticama i/ili PrePaid nedopunjivom karticom do kojih može doći usled okolnosti na koje ne može da utiče kao što su prekid u komunikacijama, nestanak električne energije, neispravnost POS terminala trgovca ili ATM-a, propusta ili nepostupanja od strane primaoca plaćanja preko koga se inicira platna transakcija odnosno pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja i slično.
- 6.5. Banka je obavezna da obavesti Klijenta o odbijanju izvršenja platnog naloga i ako je moguće o razlozima tog odbijanja. Banka obaveštava Klijenta usmenim putem i/ili nekim od utvrđenih kanala komunikacije o odbijanju izvršenja naloga, bez odlaganja, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga.
- 6.6. Kod platnih transakcija koje se realizuju kroz IPS platni sistem, u slučaju odbijanja naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka obaveštava klijenta o istom uz obezbeđivanje dostupnih informacija o razlozima odbijanja dobijenim od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Banka obaveštava klijenta usmenim putem i/ili nekim od utvrđenih kanala komunikacije o odbijanju izvršenja naloga,
- 6.7. Kod platnih transakcija iniciranih karticom i/ili PrePaid nedopunjivom karticom, a imajući u vidu specifičnost ovog platnog instrumenta, Klijent će o odbijanju autorizacije transakcije, a samim tim i izvršenja platnog naloga, biti obavešten od strane trgovca na prodajnom mestu odnosno na ATM-u dobijanjem slipa o neuspešnoj transakciji.
- 6.8. Banka je dužna da obaveštenje pruži u domaćem platnom prometu istog poslovnog dana kada je i primljen nalog, a u međunarodnom platnom prometu najkasnije narednog poslovnog dana, na način utvrđen u prethodnom stavu.
- 6.9. Ukoliko Klijent, nakon primanja obaveštenja o nemogućnosti izvršavanja naloga, Banci ne dostavi ispravan nalog, odnosno dopuni nedostajuće informacije, u predviđenom roku istog dana, Banka nije odgovorna za neizvršavanje platnog naloga.
- 6.10. Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga u skladu sa napred iznetim, smatra se da platni nalog nije ni primljen. Odbijene platne naloge Banka ne može da prenese i realizuje narednog poslovnog dana.

## 7. Opoziv platnog naloga

- 7.1. Platilac može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga.
- 7.2. Uzimajući u obzir način funkcionisanja IPS platnog sistema i utvrđene rokove za izvršenje ovog vida platnih transakcija, opoziv datog instant transfera odobrenja nije moguć nakon što je Banka kreirala nalog za instant transfer.
- 7.3. Platilac opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija. Saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija može se povući tako da se



- sve buduće platne transakcije u nizu smatraju neodobrenim. Platilac povlači saglasnost putem pisanog zahteva, ili putem elektronskog bankarstva.
- 7.4. Neopozivnost platnog naloga nastupa nakon što je platni nalog primila Banka i pustila nalog u međubankarske platne tokove, dok za platne transakcije inicirane trajnim nalogom i/ili od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem najkasnije jedan radni dan pre datuma ugovorenog za izvršenje plaćanja zaduženjem platiočevog platnog računa.
- 7.5. Neopozivost naloga za uplatu/isplatu sa sopsstvenog računa, koji Klijent fizičko lice daje Banci nastupa odmah nakon potpisa sistemski generisanog obrasca od strane Klijenta
- 7.6. Po isteku ovih rokova, Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog samo na osnovu dogovora sa Bankom, a ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja, ili platilac preko primaoca plaćanja, opoziv je moguć samo na osnovu dogovora sa Bankom i uz saglasnost primaoca plaćanja.
- 7.7. Kod platnih transakcija iniciranih karticom i/ili PrePaid nedopunjivom karticom, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizovana.

## X. OBAVEŠTAVANJE PRE I NAKON IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE

### 1. Informacije za platioca pre i nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije

- 1.1. Banka je dužna da dostavi platiocu, na njegov zahtev, a pre izvršenja pojedinačne platne transakcije, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu. Ovako utvrđena obaveza Banke se ne odnosi na platne transakcije koje se izvršavaju platnim karticama.
- 1.2. Kada platilac ne koristi platni račun Banka je dužna da nakon prijema platnog naloga, platiocu dostavi sledeće informacije:
- referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
  - iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;
  - iznos bilo koje naknade koja se platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
  - iznos kamate koju plaća platilac, ukoliko se ta kamata plaća;
  - ukoliko se vrši zamena valute - kurs zamene valute koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
  - datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.
- 1.3. Obaveštenje o izvršenim platnim transakcijama, koje sadrži informacije utvrđene prethodnom tačkom, a što uključuje i informacije o izvršenim instant transferima odobrenja, Banka dostavlja Klijentima na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka (putem pošte, elektronskog ili mobilnog bankarstva), i to jednom mesečno, najkasnije do 15-tog u mesecu za prethodni mesec, bez naknade, izuzev u situacijama kada se izvod/ promet po računu Klijentima dostavlja na dnevnom nivou ili na drugi način utvrđen zaključenim ugovorima.
- 1.4. Obaveštenje o izvršenim platnim transakcijama instant transfera odobrenja na prodajnom mestu, Banka dostavlja platiocu, odnosno trgovcu, i to najmanje sledeće informacije:
- jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen,
  - referentnu oznakukojom se identifikuje platna transakcija na prodajnom mestu,
  - iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen;

### 2. Informacije za primaoca plaćanja nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije

- 2.1. Banka, kao pružalac platnih usluga Klijenta, koja na osnovu Okvirnog ugovora izvršava pojedinačnu platnu transakciju, dužna je da odmah nakon izvršenja ove transakcije Klijentu kao primaocu plaćanja dostavi sledeće informacije:
- referentnu oznaku ili druge podatke koji primaocu plaćanja omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu platnu transakciju u skladu sa zakonom;
  - iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren platni račun primaoca plaćanja, ili u valuti u kojoj su novčana sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja;
  - iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje primaocu plaćanja za izvršavanje pojedinačne platne transakcije, a ukoliko pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
  - iznos kamate koju plaća primalac plaćanja, ako se ta kamata plaća;
  - ako se vrši zamena valute - kurs zamene valute koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute;
  - datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, odnosno datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

- 2.2. Banka Klijentu dostavlja navedene informacije, koje uključuju i informacije o odobrenjima računa Klijenta po osnovu intransit transfera, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka (putem pošte, elektronske pošte, elektronskog ili mobilnog bankarstva), i to jednom mesečno, najkasnije do 15-tog u mesecu za prethodni mesec, bez naknade, izuzev u situacijama kada se izvod/ promet po računu klijentima dostavlja na dnevnom nivou ili na drugi način utvrđen zaključenim ugovorima.

#### XI. ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE ZA BANKU

1. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je u obavezi da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog. Banka je u obavezi da odobri sredstva primaocu plaćanja i učini ih dostupnim istog poslovnog dana, osim ukoliko su sredstva odobrena kroz IPS platni sistem, kada će Banka odmah odobriti platni račun primaoca plaćanja, uz uslov da je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca.
2. 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, 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.
3. Banka kod međunarodnih platnih transakcija ne odgovara za postupanje inobanaka (pružalaca platnih usluga) i/ili posrednika koji učestvuju u lancu izvršenja ovih platnih transakcija.
4. Kod platne transakcije u valuti trećih država, Banka platioca sredstva odobrava banci primaoca plaćanja u skladu sa Terminskim planom i/ili u skladu sa instrukcijom koju je platilac naveo na platnom nalogu.
5. Banka će Primaocu plaćanja potrošaču omogućiti raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na platni račun.
6. Ako klijent zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati odmah, bez naknade, osim u slučaju isplate iznosa većeg od 600.000 dinara ili efektivnog stranog novca, čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000 dinara, kada Banka može da mu ta sredstva isplati narednog poslovnog dana.
7. U vezi sa izvršenjem platne transakcije Banka će obezbediti da :
  - i. datum valute zaduženja platnog računa Klijenta bude isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije,
  - ii. datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Banke.

#### XII. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA, KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTE

1. Vrsta i visina svih naknada i stvarnih troškova koje Banka naplaćuje Klijentu su predviđeni u Tarifama naknada, koje čine sastavni deo Okvirnog ugovora. Naknade se naplaćuju tokom poslovnog dana u okviru kojeg je izvršena platna transakcija, izuzev međunarodnih platnih transakcija.
2. Banka na sredstva na tekućim računima obračunava kamatu u skladu sa Tarifom naknada.
3. Ako Klijent radi izvršenja platnih transakcija koristi sredstva iz odobrenog prekoračenja sredstava po platnom računu, visina kamata, metod obračuna i plaćanja kamate se definiše u Ugovoru o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu.
4. Banka izvršava nalog u valuti na koju nalog glasi. Ako izvršenje određenog naloga za plaćanje zahteva konverziju određene valute, Banka kao kurs zamene valuta primenjuje kupoprodajni kurs Banke za valutu koji je važeći na dan plaćanja, a koji se nalazi na zvaničnoj kursnoj listi koju Banka objavljuje na dnevnom nivou na svojoj internet prezentaciji i koja je izložena u ekspozituri Banke.
5. Kod platnih transakcija izvršenih platnom karticom, važe Posebni uslovi poslovanja sa platnim karticama za fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike.
6. Banka zadržava pravo da, u skladu sa svojim internim aktima, sa klijentima ugovori povoljnije kamate, naknade i troškove, u vezi sa proizvodima i uslugama Banke, a što će biti precizirano ugovorom koji Banka zaključuje sa klijentom.

#### 7. Izveštaj o naplaćenim naknadama

Banka jednom godišnje bez naknade dostavlja klijentu Izveštaj o naplaćenim naknadama. Za potrošače izveštaj se dostavlja najkasnije do 1. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu, počevši od 2020. godine.

Banka korisniku platnih usluga koji nije potrošač dostavlja Izveštaj o naplaćenim naknadama isključivo na zahtev, počevši od 1. marta 2020. godine.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i/ili plaćala kamatu 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 Banka pružala 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 Banka u izveštajnom periodu pružala 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.

Izveštaj o naknadama i kamatama Banka dostavlja klijentu na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka (putem pošte, elektronske pošte, elektronskog ili mobilnog bankarstva). Banka je na zahtev klijenta dužna da na zahtev klijenta dostavi izveštaj o naplaćenim naknadama na papiru.

### XIII. INFORMACIJE ZA KORISNIKE PLATNIH TRANSAKCIJA KOD MEĐUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI TREĆIH DRŽAVA

1. 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, neposredno pre iniciranja platne transakcije, dok je visina naknada utvrđena Tarifama naknada.
2. 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.
3. Banka međunarodne platne transakcije i transakcije u valuti trećih država izvršava u skladu sa nalogom za plaćanje i ne preuzima odgovornost za tačnost informacija navedenih u nalogu, ukoliko klijent uz nalog ne dostavi i instrukciju za plaćanje.
4. Prilikom zaključenja Okvirnog ugovora, ovim OU pružanja platnih usluga koji čine sastavni deo istog, Banka klijentu obezbeđuje sledeće relevantne informacije za realizaciju naloga u platnom prometu sa inostranstvom, imajući u vidu odredbe uputstva kojim se bliže uređuje način sprovođenja regulative koja se odnosi na obavljanje platnog prometa sa inostranstvom:
  - i. Vreme potrebno da sredstva plaćanja budu odobrena banci primaoca plaćanja je utvrđeno Terminskim planom koji se klijentu uručuje pri zaključenju Okvirnog ugovora
  - ii. Vreme u kome će banka primaoca plaćanja odobriti sredstva plaćanja tekućem računu primaoca predstavlja podatak koji Banci nije poznat i na koji ista ne može da utiče
  - iii. Provizije koje će klijent, kao nalogodavac, platiti Banci za realizaciju platnog naloga u platnom prometu sa inostranstvom su utvrđene Tarifom naknada koja je klijentu uručena i predstavlja sastavni deo Okvirnog ugovora koji klijent ima zaključen sa Bankom. Na primenu odgovarajućih tarifnih stavova u ovom smislu, odnosno naplatu eventualnih inotroškova prilikom realizacije naloga, utiče opcija plaćanja za koju se klijent opredeljuje pri izdavanju naloga, iznos plaćanja, hitnost procesuiranja naloga, da li se plaćanje vrši unutar ili van evro zone, odnosno da li banka primaoca plaćanja posluje u okviru UniCredit Grupe.
  - iv. Datum valute zaduženja se određuje shodno rokovima utvrđenim Terminskim planom, u zavisnosti od vremena prijema naloga, odnosno činjenice da li je nalog dostavljen pre ili nakon cut-off time za konkretnu transakciju
  - v. U slučaju da banka primaoca plaćanja reklamira konkretno plaćanje, u smislu zahteva potvrde/ dopune podataka sa naloga, Banka će o tome obavestiti klijenta usmenim putem sa zahtevom za potvrdu ili dopunu podataka. U slučaju povraćaja sredstava od strane banke primaoca plaćanja, usled utvrđenih nepravilnosti podataka na nalogu, Banka neće biti odgovorna za sve eventualne troškove koji mogu nastati, niti štete usled nerealizacije naloga do koje je došlo zbog neispravnih podataka koje je klijent dostavio Banci na nalogu. Klijent svakako ima pravo upućivanja prigovora, shodno odredbama ovog OU pružanja platnih usluga, ukoliko smatra da postupanje Banke nije bilo u skladu sa relevantnom zakonskom regulativom, odredbama Okvirnog ugovora ili Opštih uslova poslovanja Banke.
  - vi. Kada se vrši obezbeđivanje pokrića u valuti naloga za plaćanje u platnom prometu sa inostranstvom iz dinarskih/ deviznih sredstava klijenta, biće primenjena važeća kursna lista Banke na dan formiranja pokrića, osim ukoliko klijent i Banki nisu dogovorili drugačije kurseve zamene valuta u konkretnoj situaciji.

#### XIV. OBAVEZE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTOM

##### 1. Obaveze Banke u vezi sa platnim instrumentom

- 1.1. Banka koja izdaje platni instrument dužna je da obezbedi sledeće:
  - i. da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Klijentu kome je taj instrument izdat;
  - ii. da je Klijent u svakom trenutku može na odgovarajući način obavestiti odmah nakon saznanja o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta, ili zahtevati da mu se ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta kada prestanu da postoje razlozi za blokadu, a ukoliko su ispunjeni neophodni uslovi za dalje bezbedno korišćenje konkretnog platnog instrumenta;
  - iii. da spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Klijent obavestio Banku o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta.
- 1.2. Banka je dužna da Klijentu dostavi dokaz o tome da ju je taj Klijent obavestio o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta, ako Klijent u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja Banci podnese zahtev za dostavljanje tog dokaza. Bliže obaveze u vezi sa konkretnim platnim instrumentom su precizirane u Posebnim uslovima za pojedine proizvode/ usluge Banke, a koji se odnose na taj platni instrument.

##### 2. Obaveze Korisnika platnih usluga u vezi sa platnim instrumentom

- 2.1. Korisnik platnih usluga dužan je da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta, odnosno u skladu sa ovim OU pružanja platnih usluga kao i Posebnim uslovima za pojedine proizvode/usluge Banke
- 2.2. Korisnik platnih usluga dužan je naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).
- 2.3. Korisnik platnih usluga dužan je da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku.

##### 3. Ograničenje korišćenja (blokada) platnog instrumenta

- 3.1. Banka svojim Opštim uslovima poslovanja utvrđuje ograničenja korišćenja i limite potrošnje za pojedinačne platne instrumente.
- 3.2. Izuzetno od utvrđenih ograničenja, Klijent i Banka mogu ugovoriti dodatne, odnosno drugačije limite potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju, ili više platnih transakcija u određenom periodu, ako se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta.
- 3.3. Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta Klijentu, 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 povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Klijentu. Bliži razlozi za onemogućavanje korišćenja pojedinih platnih instrumenata su utvrđeni u Posebnim uslovima za pojedine proizvode/ usluge Banke.
- 3.4. Banka je dužna da obavesti Klijenta o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade putem -elektronske pošte ili pozivanjem, odnosno slanjem SMS poruke na broj telefona koji je Klijent dostavio Banci kao kontakt, a ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, dužna je da to učini odmah nakon blokade.
- 3.5. Banka neće obavestiti Klijenta o nameri blokade ili blokadi platnog instrumenta ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno, ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
- 3.6. Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta, ukoliko su ispunjeni neophodni uslovi za dalje bezbedno korišćenje konkretnog platnog instrumenta, ili će ga zameniti novim, kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

#### XV. NEODOBRENE/ NEIZVRŠENE/ NEPRAVILNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

##### 1. Odgovornost Banke za neodobrenu platnu transakciju

- 1.1. Banka je odgovorna je za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).
- 1.2. Banka, odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, odnosno da Klijentov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena. Banka je dužna da izvrši i povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Klijentu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platalac imao pravo, u skladu sa Tarifama naknada, da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

## 2. Odgovornost Banke za neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije

- 2.1 Ako je platnu transakciju inicirao platilac, Banka odgovara platiocu, kao platiočev pružalac platnih usluga, za njeno izvršenje u skladu sa Zakonom, odnosno u skladu sa rokovima izvršenja platnih transakcija definisanim zakonom i ovim OU pružanja platnih usluga.
- 2.2 Neizvršena platna transakcija podrazumeva da Banka nije izvršila platni nalog platioca, dok nepravilno izvršena platna transakcija podrazumeva transakciju koja je izvršena u iznosu manjem ili većem od iznosa na platnom nalogu, odnosno transakciju koja nije izvršena u skladu sa rokovima koji su utvrđeni za njeno izvršenje Zakonom, ovim OU pružanja platnih usluga odnosno Terminskim planom i slično. Transakcija izvršena u skladu sa instrukcijama platioca, u iznosu koji je označen na platnom nalogu i u rokovima utvrđenim Zakonom, ovim OU pružanja platnih usluga, odnosno Terminskim planom smatraće se pravilno izvršenom platnom transakcijom.
- 2.3 Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije platiocu, odnosno da platiočev račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je platilac zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.
- 2.4 Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužna je i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo, u skladu sa Tarifama naknada, u vezi sa neizvršenom odnosno nepravilno izvršenom platnom transakcijom.
- 2.5 Banka kao pružalac platnih usluga platioca odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga. Banka ima pravo regresa prema posredniku u iznosu koji je isplatila korisniku platnih usluga.
- 2.6 Pravo regresa ne isključuje pravo Banke da od posrednika zahteva naknadu štete koja je nastala neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije, u skladu sa Zakonom, odnosno ugovorom zaključenim između Banke i posrednika.
- 2.7 U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu platioca odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom platiocu bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.
- 2.8 Nema odgovornosti Banke i platioca u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile, koja je sprečila ispunjenje obaveza.
- 2.9 Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.
- 2.10 Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da platiočevom pružaocu platnih usluga dostavi platni nalog koji je izdao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, u roku utvrđenom između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga.
- 2.11 U slučaju Direktnog zaduženja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da platni nalog dostavi u roku koji platiočevom pružaocu platnih usluga omogućava da na ugovoren datum dospeća (utvrđeni dan), odobri račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja za iznos platne transakcije.
- 2.12 Ako Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, istog poslovnog dana kada je Banka kao platiočev pružalac platnih usluga primila platni nalog, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.
- 2.13 Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje platne transakcije u slučaju nastupanja vanrednih i nepredvidivih smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnjama se smatraju događaji koji otežavaju, ili onemogućavaju obavljanje ovih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacije, radnji i propisa bilo kod državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestanak ili nepravilno funkcionisanje platnog sistema, na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivnu smetnju za pružanje tih usluga.

## 3. Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake (JIO)

- 3.1 Ako je platni nalog izvršen u skladu sa JIO primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci.
- 3.2 Ako je JIO koja je dostavljena Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.
- 3.3 U slučaju iz prethodnog stava, na zahtev korisnika platnih usluga, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije, a banka primaoca plaćanja je dužna da u tom cilju sarađuje sa platiočevim pružaocem platnih usluga, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ukoliko ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, platiočeva banka će na pisani zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).
- 3.4 U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne JIO, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije platiocu.
- 3.5 Banka će naplatiti naknadu za utvrđivanje toka novčanih sredstava u skladu sa Tarifama naknada.

#### 4. Pojedini slučajevi nepravilnog izvršenja platne transakcije

##### 4.1 Banka ima sledeća prava i obaveze:

- i. 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, dužan je da Banci takva sredstva bez odlaganja vrati. Kod platnih transakcija koje se izvršavaju u okviru IPS platnog sistema, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga ima pravo da inicira povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog instant transfera odobrenja (u daljem tekstu: **povraćaj instant transfera**) od primaočevog pružaoca platnih usluga u situaciji kada je nalog više puta izvršen, ako je iznos veći od iznosa utvrđenog na nalogu ili ako je transfer izvršen greškom usled tehničkih problema
  - ii. ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može, u slučaju domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima i ako propust uoči istog dana, na isti poslovni dan pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Klijenta za pravilnim izvršenjem platne transakcije;
  - iii. ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može, u slučaju domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, na isti poslovni dan pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva platioca (ukoliko je greška utvrđena isti dan) za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza Banke, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) Banci;
- 4.2 Povraćaj sredstava iz tačaka i) i iii) ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

#### 5. Odgovornosti platioca za neodobrene platne transakcije

##### 5.1 Platilac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- i. izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
  - ii. platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen, jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.
- 5.2 Platilac snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca, ili neispunjenja njegove obaveze obaveštavanja Banke o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta, usled njegove namere ili krajnje nepažnje. Ukoliko Banka utvrdi, nakon izvršenog povraćaja iznosa neodobrene platne transakcije, da je predmetna transakcija izvršena zbog prevarnih radnji platioca, ima pravo da zaduži račun platioca za iznos izvršenog povraćaja.
- 5.3 Platilac 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 platioca.
- 5.4 Platilac 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 platioca.

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

- 6.1 Banka je dužna da Klijentu obezbedi: povraćaj iznosa neodobrene platne transakcije i neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, ako je Klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji (npr. na osnovu dostave potvrde od strane Banke o izvršenoj platnoj transakciji, na način utvrđen ovim OU pružanja platnih usluga), pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.
- 6.2 Ako je Banka Klijentu obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Zakonom i na način utvrđen ovim PU pružanja platnih usluga, pri čemu Klijent nije odmah po dobijanju tih informacija Banci dostavio zahtev u smislu prethodnog stava, Klijent gubi prava predviđena istim.
- 6.3 Ako Banka Korisniku nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Zakonom, dužna je da tom Korisniku obezbedi povraćaj iznosa iz prethodnog stava i nakon isteka roka od 13 meseci, ukoliko je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

#### 7. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

- 7.1 Banka kao platiočev pružalac platnih usluga, dužna je da platiocu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:
- i. da je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
  - ii. da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati, uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija i okolnosti konkretnog slučaja.
- 7.2 Banka može zahtevati da platilac obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost ovih uslova. Platilac se ne može pozivati na uslov iz tačke ii) ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.
- 7.3 Platilac može podneti zahtev u roku od 56 dana od datuma zaduženja.
- 7.4 Banka kao platiočev pružalac platnih usluga, dužna je da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije, ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.
- 7.5 Ako odbije zahtev, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje platioca obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba zakona kao i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.
- 7.6 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:
- i. da je platilac neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
  - ii. da je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio/la platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.
- 7.7 Kod platnih transakcija koje se realizuju u IPS platnom sistemu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može na zahtev Klijenta/ platioca da inicira povraćaj instant transfera u situacijama kada je Klijent kao platilac izvršio instant transfer na pogrešan broj platnog računa, izvršio plaćanje u pogrešnom iznosu i slično. Po dobijanju odgovora od primaočevog pružaoca platnih usluga, po iniciranom povraćaju instant transfera, Banka će obavestiti Klijenta u slučaju odbijanja povraćaja i razlozima za isti dobijenim od primaočevog pružaoca platnih usluga, ili odobriti račun korisnika za iznos vraćenih sredstava, ukoliko povraćaj bude realizovan. U slučaju odbijanja povraćaja sredstava, Banka će, kao platiočev pružalac platnih usluga, na pisani zahtev Klijenta, istom dostaviti sve raspoložive informacije u vezi sa konkretnim instant transferom, potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj sredstava kao što su informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja i slično.
- 7.8 Kod platnih transakcija koje se realizuju u IPS platnom sistemu, Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, ima obavezu da po primljenom zahtevu za povraćaj instant transfera izvrši povraćaj novčanih sredstava, ukoliko su za to ispunjeni uslovi, ili da povraćaj odbije u situacijama kada je platni račun primaoca ugašen, prethodno već izvršen povraćaj po istom osnovu, primalac plaćanja nije dao saglasnost za povraćaj sredstava i iz drugih razloga utvrđenih propisima. Ukoliko odbija povraćaj instant transfera, Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ima obavezu da platiočevom pružaocu platnih usluga navede razloge odbijanja.

## 8. Povraćaj po osnovu plaćanja na prodajnom mestu

- 8.1. Banka će na zahtev platioca inicirati kod trgovca, a nakon izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, povraćaj iznosa iz tog zahteva ukoliko platilac ospori zaduženje negovog platnog računa iz jednog od sledećih razloga:
- i. platilac je dobio informaciju o izvršenom nalogu a trgovac osporava prijem ove informacije usled čega nije isporučio robu i/ili uslugu,
  - ii. platilac negira prijem robe i/ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu.

## XVI. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KLIJENTA

### 1. Poslovna tajna i zaštita podataka o ličnosti

- 1.1 Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podatke o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Korisnika platnih usluga.
- 1.2 Banka, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana kod nje, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima (u daljem tekstu: **obveznik čuvanja poslovne tajne**) ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.
- 1.3 Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet Poslovne tajne.
- 1.4 Izuzetno, Banka može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke, odnosno omogućiti pristup tim podacima:
- i. ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;
  - ii. ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad Bankom kao pružaocem platnih usluga;

- iii. na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
  - iv. za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu sa propisima;
  - v. za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
  - vi. u vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pisanih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;
  - vii. u vezi sa postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Korisnika platnih usluga, na osnovu zahteva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
  - viii. ako je to u drugim slučajevima propisano zakonom.
- 1.5 Banka ima pravo da podatke saopšti, odnosno dostavi istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja - isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom.

## 2. Pravo na prigovor i obaveštenje o prigovoru

- 2.1. Korisnik platnih usluga ima pravo na prigovor Banci, koji treba da bude podnet isključivo u pisanoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju platne usluge ili elektronski novac, odredaba ovih OU pružanja platnih usluga, dobrih poslovnih običaja, kao i obaveza iz ugovora o platnim uslugama, odnosno o elektronskom novcu, zaključenog sa korisnikom..
- 2.2. Korisnik platnih usluga ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa u skladu sa stavom 2.1. Ako korisnik podnosi prigovor po isteku navedenog roka, Banka će ga obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra .
- 2.3. Korisnik platnih usluga prigovor može podneti na jedan od sledećih načina:
- i. u poslovnim prostorijama banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
  - ii. dostavom prigovora poštom na adresu:  
UniCredit Bank Srbija a.d.  
Odeljenje za istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata  
Rajićeva 27-29  
11000 Beograd
  - iii. putem elektronske pošte na adresu [josbolje@unicreditgroup.rs](mailto:josbolje@unicreditgroup.rs)
  - iv. Putem internet prezentacije Banke.
- 2.4. Prigovor mora da sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosilac prigovora ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za njegovo podnošenje.
- 2.5. Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, uz prigovor je obavezna dostava posebnog punomoćja kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor Banci u vezi sa konkretnim poslovnim odnosom korisnika i Banke i da preuzima radnje u postupku po prigovoru, te kojim daje ovlašćenje Banci da punomoćniku Banka učini dostupnim podatke i/ili dokumentaciju koja predstavlja bankarsku tajnu odnosno poslovnu tajnu.
- 2.6. Za pisane prigovore koji su Banci podneti u elektronskom obliku, putem imejla, na elektronsku adresu utvrđenu za dostavu prigovora, ili internet prezentacije Banke, Banka će imejлом potvrditi prijem prigovora istog radnog dana kada je prigovor primljen, dok će se za prigovore primljene van utvrđenog radnog vremena Banke smatrati da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora.
- 2.7. Banka će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.
- 2.8. Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
- 2.9. Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku koji je prethodno naznačen , podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, NBS podneti pritužbu, u pisanoj formi, poštom ili elektronskom poštom na adresu za prijem elektronske pošte NBS označenu na njenoj internet prezentaciji ([zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)). Podnosilac prigovora može podneti navedenu pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka za odgovor na prigovor.



- 2.10. Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili isti nije primio u predviđenom roku, sporni odnos sa Bankom može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Nakon što se pokrene ovaj postupak, ne može se podnositi pritužba NBS, s tim što rok za njeno podnošenje ne teče dok traje postupak posredovanja.
- 2.11. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog, koji korisnik dostavlja Narodnoj banci Srbije, obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 dana niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga.
- 2.12. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.

#### XVII. JEDINSTVENI REGISTAR RAČUNA

1. NBS u elektronskom obliku vodi jedinstveni registar tekućih i drugih računa pravnih i fizičkih lica (u daljem tekstu: **Jedinstveni registar računa**). Banka koja u skladu sa zakonom, vodi tekuće i druge račune pravnih i fizičkih lica dužna je da NBS redovno dostavlja podatke o tim računima i odgovara za tačnost tih podataka.
2. Podaci iz Jedinstvenog registra računa koji se odnose na fizička lica nisu javno dostupni i na njih se primenjuju odredbe zakona koji regulišu tajnost podataka o platnim uslugama i propisi kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

#### XVIII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

1. Ovi OU pružanja platnih usluga sačinjeni su u skladu sa Zakonom i propisima Republike Srbije i dostupni su na internet prezentaciji Banke [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs) kao i u svim ekspoziturama Banke.
2. Na međusobne odnose Banke i Korisnika primenjuje se pravo Republike Srbije. Za rešavanje mogućih sporova koji bi proistekli iz međusobnog ugovornog odnosa Klijenta i Banke i ovih OU pružanja platnih usluga, nadležan je sud u skladu sa Zakonom.
3. O izmenama ovih OU pružanja platnih usluga Banka obaveštava Klijente putem utvrđenih kanala komunikacije, dva meseca pre početka njihove primene. Smatra se da je Klijent saglasan sa izmenama i dopunama ovih OU pružanja platnih usluga ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavesti Banku da ih ne prihvata. Prijemom obaveštenja o neprihvatanju izmena i dopuna ovih OU pružanja platnih usluga, smatraće se da je predmetni ugovor otkazan od strane Klijenta.
4. Ovi OU pružanja platnih usluga su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju nesaglasnosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će se smatrati merodavnom.
5. Odredbe OU pružanja platnih usluga stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 17. marta 2019. godine, osim u delu koji se odnosi na plaćanje na prodajnom mestu i to glava VIII tačka 4, glava X tačka 1 stav 1.4. i glava XV tačka 8, kao i na izvršenje međunarodne platne transakcije i transakcije u valuti trećih država i i to glava XIII tačka 3 koji se primenjuju počev od 01. aprila 2019. godine.

**Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd**