

**UPRAVNI ODBOR**

Broj: 15194/2026

Beograd, 28.04.2026. godine

Na osnovu člana 24. Statuta ALTA banke a.d. Beograd (prečišćen tekst od dana 06.06.2025. godine), a na predlog Izvršnog odbora Banke, Upravni odbor ALTA banke a.d. Beograd je na 14. sednici koja je održana dana 28.04.2026. godine, doneo sledeću:

**ODLUKU**

1. Utvrđuju se Opšti uslovi poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd prema tekstu koji je priložen uz ovu Odluku i čini njen sastavni deo.
2. Opšti uslovi poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd utvrđeni ovom Odlukom počće da se primenjuju protekom roka od 30 dana od dana isticanja u poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke.
3. Danom primene Opštih uslova poslovanja utvrđenih ovom Odlukom prestaju da se primenjuju Opšti uslovi poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd od 19.03.2026. godine (u primeni od 04.05.2026. godine).
4. Za sprovođenje ove Odluke zadužuje se Odeljenje za pravne poslove.





**UPRAVNI ODBOR**

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA ALTA BANKE A.D. BEOGRAD**  
U primeni od 07.06.2026. godine

Beograd, april 2026. godine

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA ALTA BANKE A.D. BEOGRAD

### 1. UVOD

Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka/ pružalac platnih usluga) određuju se uslovi pod kojima Banka kao pružalac platnih usluga pruža platne usluge pravnim licima, preduzetnicima, poljoprivrednicima i fizičkim licima (u daljem tekstu: Korisnik platnih usluga), način pružanja usluga, uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa, kao i prava i obaveze ugovornih strana, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, vreme prijema i rokovi za izvršenje platnih naloga, obračun i naplatu naknada za izvršene platne usluge Banke, obaveštavanje, zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija, uslov za izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora, informacije o zaštiti korisnika platnih usluga, nadzor nad primenom odredaba Zakona, kao i druga pitanja od značaja za pružanje platnih usluga od strane Banke.

Opšti uslovi zajedno sa Tarifom naknada za usluge ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Tarifa naknada), Termiskim planom, Okvirnim ugovorom o platnim uslugama, kao i posebnim ugovorima za pojedine platne usluge, ukoliko su takvi ugovori zaključeni, nezavisno od naziva istih, čine Okvirni ugovor o platnim uslugama, kao jedinstvenu celinu u smislu važećih propisa (u daljem tekstu: Okvirni ugovor). Opšte uslove, Tarifu naknada, Termiski plan, Pregled usluga i naknada povezanih sa računom i Listu reprezentativnih usluga, Banka čini dostupnim u poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs).

U komunikaciji između Banke i Korisnika platnih usluga, pre i u toku trajanja ugovornog odnosa, koristi se srpski jezik, ukoliko Banka i Korisnik platnih usluga ne ugovore drugačije.

Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS) vodi javni registar pružalaca platnih usluga, platnih institucija i registar institucija elektronskog novca koji je dostupan na internet adresi [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs).

### 2. DEFINICIJE

Izrazi u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

**Opšti uslovi** označavaju važeće uslove vođenja platnih računa i pružanja platnih usluga za pravna lica, preduzetnike, poljoprivrednike i potrošače;

**Distributivni kanali** u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam može značiti Ekspozitura/Filijala/Poslovnica Banke, internet stranica Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs), ebanking, mbanking, bankomati i sl.

**QR kod** predstavlja standardizovanu dvodimenzionalnu oznaku, dvodimenzionalni bar kod koji sadrži informacije koje se mogu očitati QR kod skenerom;

**IPS NBS QR kod** predstavlja standardizovanu dvodimenzionalnu oznaku, dvodimenzionalni bar kod, koji sadrži elemente za prezentovanje platnog naloga. Banka omogućava Korisniku izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca kroz pristup aplikaciji mobilnog bankarstva, generisanjem svog IPS QR koda ili skeniranjem IPS QR koda kod trgovca. Korisnik kroz aplikaciju mobilnog bankarstva bira tekući račun koji se tereti na osnovu realizovanih instant transfera odobrenja, do iznosa sredstava raspoloživih na istom;

**Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platioca ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

**Platna transakcija na daljinu** je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

**Platna transakcija po osnovu menice** označava platnu transakciju kod koje Korisnik kao primalac plaćanja inicira transakciju za zaduženje platićeveog platnog računa na osnovu menice i platnog naloga kojim zahteva prenos sredstava s platićeveog računa na svoj račun;

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

**Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka za jednog ili više Korisnika platnih usluga;

**Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga Banke, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;

**Platni instrument za plaćanje male novčane vrednosti** označava platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama,

odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara;

**Iniciranje platne transakcije** označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

**Korisnik platnih usluga** označava fizičko lice (rezident i nerezident), fizičko lice poljoprivrednik - nosilac porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu propisa kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj (rezident), preduzetnika ili pravno lice, koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioaca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga;

**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;

**Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

**Preduzetnik** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;

**Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na račun i elektronski novac;

**Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;

**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 transakcijai prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

**imalac elektronskog novca** označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje iz tačke „elektronski novac“;

**Poslovni dan** označava dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;

**Datum valute** označava referentni datum odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom račun;

**Referentni kurs** označava kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka kao pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

**Referentna kamatna stopa** označava stopu na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili Okvirni ugovor;

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

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog Korisnika i/ili njegovog platnog računa (broj računa);

**Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;

**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;

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

**Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;

**Matična država** označava državu u kojoj se nalazi sedište pravnog lica;

**Sedište** označava mesto koje je registrovano kao sedište pravnog lica, a ako pravno lice u skladu s propisima njegove države nema registrovano sedište-mesto iz kog se upravlja njegovim poslovanjem;

**Država domaćin** označava državu koja nije matična država, a u kojoj pravno lice pruža usluge preko ogranka ili drugog lica ili u kojoj neposredno pruža usluge;

**Banka** označava ALTA banku a.d. Beograd, sa sedištem u ulici Bulevar Zorana Đinđića 121, Novi Beograd, registrovanu kod APR u Beogradu matični broj 07074433, broj računa kod NBS: 908-190-1-11, BIC kod: JMBNRSBG, e-mail adresa: info@altabanka.rs. Banka ima dozvolu za rad Narodne banke Srbije (NBS) G br. 628, od 20.10.1997. godine u skladu sa Zakonom o bankama. Internet stranica ALTA banke a.d. Beograd dostupna je na adresi <http://www.altabanka.rs>. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12 (u daljem tekstu: NBS). Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS) vodi javni registar pružalaca platnih usluga, platnih institucija i registar, institucija elektronskog novca koji je dostupan na internet adresi [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs);

**Institucija elektronskog novca** je pravno lice sa sedištem u Republici Srbiji koje ima dozvolu Narodne banke Srbije za izdavanje elektronskog novca, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama;

**Platna institucija** je pravno lice sa sedištem u Republici Srbiji koje ima dozvolu Narodne banke Srbije za pružanje platnih usluga kao platna institucija, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama;

**Platni sistem** označava sistem za prenos novčanih sredstava između učesnika u ovom sistemu, s pisanim i standardizovanim procedurama i pravilima za obradu i netiranje i/ili poravnanje naloga za prenos u platnom sistemu koji se primenjuju na sve učesnike u tom sistemu;

**Pasivna kamatna stopa** označava stopu po kojoj se plaća kamata Korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu;

**Trajni nalog** je instrukcija koju platilac daje svojoj Banci, kod koje ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;

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

**Promena platnog računa** označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža korisniku u skladu s članom 73i Zakona o platnim uslugama;

**Pružalac platnih usluga** koji vodi račun jeste pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun, označava banku, instituciju elektronskog novca, platnu instituciju, NBS, Upravu za trezor ili Javnog poštanskog operatora sa sedištem u Republici Srbiji;

**Pružalac usluge iniciranja plaćanja** je pružalac platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti utvrđene u članu 4. stav 7. Zakona o platnim uslugama;

**Pružalac usluge pružanja informacija o računu** je pružalac platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti utvrđene u članu 4. stav 8. Zakona o platnim uslugama;

**Autentifikacija** označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

**Pouzdana autentifikacija** korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;

**Personalizovani sigurnosni elementi** označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

**Osetljivi podaci o plaćanju** označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju;

**Elektronska komunikaciona mreža** ima značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije;

**Elektronska komunikaciona usluga** ima značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije;

**Digitalni sadržaj** predstavlja robu ili usluge koje se proizvode i dostavljaju u digitalnom obliku, čija je upotreba ili potrošnja ograničena na tehnički uređaj i koja ni na koji način ne uključuje korišćenje ili potrošnju robe ili usluga u fizičkom obliku;

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

**Izvod po računu** označava izveštaj o izvršenim platnim transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Banka dostavlja Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnom ugovoru, kao i na zahtev Korisnika;

**Poljoprivrednik** podrazumeva se fizičko lice koje je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom;

**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;

**IBAN** (međunarodni broj bankovnog računa) označava niz alfanumeričkih znakova koji precizno identifikuju zemlju, Banku i broj računa Korisnika u banci bilo gde u svetu;

**Ugovor na daljinu** označava ugovor kojim se Banka obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet tog ugovora Korisniku u vezi sa kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ugovora vrši isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, pri čemu su opšti uslovi poslovanja kod ugovaranja na daljinu sa fizičkim licima definisani posebnim aktom;

**Sredstvo komunikacije na daljinu** označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i Korisnika (npr. kontakt centar, internet, elektronska pošta, telefon);

**Terminski plan** označava poseban akt Banke kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, kako domaćih tako i međunarodnih platnih transakcija. Terminski plan je istaknut u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke;

**Tarifa naknada i troškova** - označava poseban akt Banke kojim se definišu sve vrste i visina naknada i troškova koje Banka naplaćuje Korisniku za pružanje platnih usluga. Tarifa naknada istaknuta je u ekspoziturama Banke i na internet prezentaciji Banke;

**Imalac elektronskog novca** označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje;

**Digitalno bankarstvo** označava sisteme koji omogućavaju izvršenje finansijskih transakcija i ugovaranje dodatnih usluga i servisa odnosno skup usluga i servisa Banke i to: usluge elektronskog i mobilnog bankarstva, usluge Kontakt centra i servise zasnovane na broju mobilnog telefona (SMS, Viber, WhatsApp)/web chat/personalizovani digitalni asistent (chatbot)/govorni automat;

**Push poruka (push notifikacija)** predstavlja poruku kojom se informacije isporučuju na aplikaciju, koja je instalirana na određenom Android ili IOS uređaju;

**In-app poruke** (poruke u aplikacijama) predstavljaju poruke kojom se informacije isporučuju unutar aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, a koje su Korisniku dostupne po prijavi u samu aplikaciju elektronskog ili mobilnog bankarstva;

**Ovlašćeni eBanking korisnik** je fizičko lice koje je Pristupnim dokumentima ovlašćeno od strane zakonskog zastupnika Korisnika da obavlja određene radnje/transakcije putem e/m Banking servisa;

**Sredstava za identifikaciju i autorizaciju** dostupna Korisniku u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja, a koje mu je Banka učinila dostupnim;

**eBanking korisnički nalog** je profil eBanking ovlašćenog korisnika kreiran u eBanking aplikaciji koji korisniku omogućava korišćenje ugovorenih eBanking usluga, prema podacima i ovlašćenjima definisanim u Pristupnim dokumentima. Korisnik pristupa svom korisničkom nalogu logovanjem sa jedinstvenim parametrima pristupa, koji su sastavni deo E-BANKING paketa u skladu sa odabranim aplikativnim rešenjem koje mu je Banka učinila dostupnim, definisanim u korisničkom uputstvu za odabrano rešenje

**mBanking korisnički nalog** je profil mBanking ovlašćenog korisnika kreiran u mBanking aplikaciji koji korisniku omogućava korišćenje ugovorenih mBanking usluga, prema podacima i ovlašćenjima definisanim u Pristupnim dokumentima. Korisnik pristupa svom korisničkom nalogu logovanjem sa jedinstvenim parametrima pristupa, koji su sastavni deo mBanking paketa, u skladu sa odabranim aplikativnim rešenjem koje mu je Banka učinila dostupnim, definisanim u korisničkom uputstvu za odabrano rešenje;

**PIN (e/m Banking)** je kombinacija brojeva koja je dodeljena Korisniku od strane Banke ili je Korisnik sam odredi kao tajni podatak neophodan za prijavu u aplikaciju mobilnog bankarstva, odnosno za potpisivanje platnih naloga i zahteva za korišćenjem dodatnih usluga ili servisa dostupnih u aplikaciji;

**Aktivacioni kod** - je sigurnosni jednokratni podatak koji se sastoji od određenih znakova i prosledjuje se SMS porukom na prijavljeni broj telefona

ili e-mailom na prijavljenu mail adresu i služi za registraciju i autentifikaciju korisnika mBankinga ili eBankinga, ukoliko je to predviđeno korisničkim uputstvom za izabrano aplikativno rešenje;

**OTP** predstavlja jednokratnu lozinku koja se koristi za potpisivanje platnih naloga i zahteva za korišćenjem dodatnih usluga dostupnih u aplikaciji, u skladu sa odabranim aplikativnim rešenjem koje mu je Banka učinila dostupnim, definisanim u korisničkom uputstvu za odabrano rešenje;

**mToken** predstavlja aplikaciju ili servis unutar postojeće aplikacije za pametne uređaje pomoću koje se generišu OTP lozinke; OTP lozinke mogu biti prikazane u numeričkom zapisu ili upotrebom QR koda;

**Autorizacija upotrebom QR koda** – predstavlja opciju unutar mToken servisa, koja omogućava korisniku da se prijavi u aplikaciju elektronskog bankarstva, odnosno potpiše platni nalog ili neki drugi zahtev u aplikaciji elektronskog bankarstva, skeniranjem QR koda;

**Biometrija** – predstavlja upotrebu skeniranja lica, odnosno otiska prsta u zavisnosti od metode koju vaš uređaj podržava i koju ste aktivirali na samom uređaju za prijavu u aplikaciju, odnosno za potpisivanje naloga ili nekog drugog zahteva u samoj aplikaciji. Prilikom korišćenja biometrije u aplikaciji mobilnog bankarstva, koristi se funkcionalnost samog uređaja, odnosno sa Bankom se ne razmenjuju biometrijski podaci i Banka nema pristup Vašim biometrijskim podacima;

**Sigurnosno pitanje** predstavlja predefinisano pitanje koje se može koristiti u aplikaciji za dodatnu potvrdu identiteta korisnika;

**Pristupni parametri** označavaju skup podataka dostavljenih Korisniku platnih usluga koji koristi usluge elektronskog bankarstva (korisničko ime, lozinka, aktivacioni kod i sl.);

**Autentifikacija** Korisnika platnih usluga označava proveru i potvrdu identiteta Korisnika platnih usluga prilikom korišćenja elektronskog bankarstva;

**Transfer odobrenja** označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga;

**RTGS sistem** (obračun u realnom vremenu po bruto principu) označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a podrazumeva obradu i poravnanje pojedinačnih naloga za prenos učesnika u najkraćem mogućem vremenu – i to do visine pokrića na računu. U RTGS NBS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za prenos, u skladu sa odlukom NBS koja uređuje minimalnu vrednost platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu;

**Kliring** označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a nalozi za prenos izvršavaju se po neto principu po osnovu transfera odobrenja kojima učesnik inicira prenos novčanih sredstava, u svoje ime i za svoj račun, kao i radi izvršavanja platnih transakcija svojih korisnika platnih usluga. Nalozima za prenos u Kliring NBS sistemu izvršavaju se transferi odobrenja u pojedinačnom iznosu koje je propisan pravilima rada kliring platnog sistema NBS;

**IPS platni sistem** označava platni sistem čiji je operator NBS i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja;

**Instant transfer odobrenja** označava domaću platnu transakciju do 300.000 RSD (uključujući i ovaj iznos), označenu kao hitnu, iniciranu platnim nalogom u papirnoj formi ili drugim platnim instrumentom u bilo koje doba dana, tokom svakog dana u godini, kod koje se prenos novčanih sredstava izvršava u realnom ili skoro realnom vremenu;

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

**Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu** označava platni nalog koji platilac na teret svog platnog računa izdaje upotrebom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca;

**Direktno zaduženje** označava platnu uslugu kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja;

**Neodobrena platna transakcija** označava platnu transakciju za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u formi i na način koji su utvrđeni Okvirnim ugovorom;

**Trgovac** označava pravno lice, preduzetnika ili fizičko lice koje obavlja delatnost i koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije inicirane od strane Korisnika upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu Trgovca radi plaćanja robe i/ili usluga;

**Novčana doznaka** označava platnu uslugu kod koje Banka prima novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za Korisnika platnih usluga;

**Datum valute zaduženja** označava datum valute zaduženja korisnikovog platnog računa i može biti isti ili kasniji datum od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije;

**Datum valute odobrenja** označava datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena računu Banke;

**Vreme prijema platnog naloga** označava momenat kada je Banka primila platni nalog od platioca, primaoca plaćanja ili platioca preko primaoca plaćanja. Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana Banke, smatra se da je primljen narednog poslovnog dana;

**ZPU** označava Zakon o platnim uslugama;

**Sredstvo za komunikaciju** na daljinu označava svako sredstvo koje pružalac i Korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;

**Tekući račun** označava platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisnicima platnih usluga;

**Drugi platni račun** označava platni račun koji nije tekući račun, a vodi ga Banka za jednog ili više Korisnika platnih usluga i koristi se za izvršavanje platnih transakcija na osnovu okvirnog ugovora;

**Platni račun sa osnovnim uslugama** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i u vezi sa kojim Banka pruža usluge utvrđene propisima koji uređuju platne usluge;

**Platne kartice** označavaju sredstvo, kako u fizičkom, tako i u digitalnom formatu, koje omogućava njenom imaocu izvršenje platne transakcije (uplatu, isplatu i prenos) bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, pri čemu kartica može imati, u skladu sa ugovorom o izdavanju, jednu ili više funkcija;

**Domaća platna kartica** označava karticu kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji;

**Kartični sistem** označava instituciju koja definiše pravila poslovanja u domenu izdavanja i prihvatanja platnih kartica (npr. Visa International, Mastercard SA Europe, Nacionalni Centar za platne kartice).

**PIN** (Lični identifikacioni broj) označava lični sigurnosni broj koji je Korisnik dužan da čuva kao tajnu u skladu sa Okvirnim ugovorom. Unosom PIN-a Korisnik potvrđuje svoj identitet na bankomatu ili prodajnom mestu, u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala;

**Personalizovani sigurnosni elementi kartice** označavaju elemente Kartice potrebne za realizaciju plaćanja robe i usluga i za podizanje gotovine, a podrazumevaju: broj Kartice, datum važenja Kartice, potpis, PIN kod, CVV kod i druge dodatne sigurnosne elemente za zaštitu plaćanja preko interneta; 16);

**Bankomat (ATM)** označava elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima platnih kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca, i/ili korišćenje drugih usluga u skladu sa softverom i funkcionalnostima samog bankomata;

**POS terminal** označava uređaj koji omogućava korišćenje platnih instrumenata za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;

**CVV** označava trocifreni identifikacioni kod odštampan na poleđini Kartice, koji se koristi za autentifikaciju plaćanja bez prisustva Kartice (kupovina putem Interneta, kataloška ili telefonska prodaja) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima Kartice;

**3Dsecure** označava dodatnu zaštitu kod plaćanja Karticom putem interneta, kod koje Korisnik autentifikuje transakciju, odnosno daje saglasnost za izvršenje unosom jednokratne lozinke koju mu Banka dostavlja putem SMS poruke ili na drugi način;

**Digitalni novčanik** - softversko rešenje za mobilna plaćanja drugih pružalaca usluga digitalnog novčanika koje omogućava dodavanje Platne kartice u aplikaciju pružaoca usluga u svrhu korišćenja Platne kartice preko mobilnog uređaja na bankomatima i prodajnim mestima koji podržavaju beskontaktno plaćanje i prihvataju digitalizovanu karticu kao instrument plaćanja, kao i kod plaćanja na daljinu. Pružalac usluge digitalnog novčanika određuje vrstu i karakteristikemobilnog uređaja na kome je moguće instalirati aplikaciju i ugovoriti pružanje usluge Digitalnog novčanika;

**Digitalizovana kartica** – Personalizovani sigurnosni elementi uskladišteni u Digitalnom novčaniku na osnovu važeće Platne kartice, a koja se može koristiti kao platni instrument za iniciranje i izvršenje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gde je omogućena upotreba ovog platnog instrumenta. Svi ugovoreni uslovi izdavanja i korišćenja određene Platne kartice između Banke i Korisnika platnih usluga primenjuju se i na digitalizovanu karticu, osim ako ovim Opštim uslovima nije drugačije određeno. Banka određuje koje vrste Platnih kartica se mogu registrovati u Digitalnom novčaniku.

**Pružalac usluge digitalnog novčanika** – pravno lice koje pruža uslugu digitalnog novčanika za koji je Banka omogućila dodavanje i korišćenje Kartice koju je izdala Korisniku platnih usluga u obliku Digitalizovane kartice.

**Raspoloživi iznos sredstava na debitnoj platnoj kartici** označava stanje sredstava na računu koji kod tekućeg računa može biti uvećan za iznos odobrenog dozvoljenog prekoračenja.

**Raspoloživi iznos sredstava na kreditnoj platnoj kartici** označava kreditni limit, odnosno ugovoreni, maksimalno dozvoljeni iznos sredstava

koji korisnik platnog instrumenta može da koristi.

**Pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom** (u daljem tekstu: Pregled usluga i naknada) je dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje pružalac platnih usluga ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu;

**Lista reprezentativnih usluga** je propisana lista NBS od najmanje deset, a najviše dvadeset reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za koje Korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji koja sadrži utvrđene izraze za svaku pojedinačnu uslugu povezanu s platnim računom i definiciju svake takve usluge, a odnosi se na usluge koje korisnici platnih usluga najčešće koriste u vezi s platnim računom, kao i usluge koje korisnike platnih usluga izlažu najvećem trošku. NBS ovu listu redovno ažurira i objavljuje se na internet prezentaciji;

**SEPA (Single Euro Payments Area)** predstavlja jedinstveno područje plaćanja koje kao valutu koristi isključivo euro i koje obuhvata zemlje Evropske unije i pridružene zemlje SEPA području. Samo uplate poslate i primljene u eurima mogu se izvršiti kao SEPA plaćanja, pri čemu računi sa kojih se šalje ili na koje se prima novac, moraju biti vođeni u finansijskim institucijama u SEPA zoni. **SEPA transfer odobrenja (SEPA Credit transfer)** - označava domaću i međunarodnu platnu transakciju koja se izvršava putem transfera odobrenja u evrima u okviru SEPA područja. Transfer odobrenja označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršnje jedne ili više platnih transakcija za zaduženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija.

**SEPA pravila za izvršavanje platnih transakcija (SEPA platna šema)** - označavaju jedinstveni skup pravila, standarda i operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija definisanih od strane Evropskog Platnog Saveta.

### 3. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Korisnik platnih usluga ima pravo na zaštitu prava i interesa u slučaju da se Banka ne pridržava odredaba ZPU, drugih propisa, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na usluge ili obaveze iz ugovora o platnim uslugama.

Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga i imalaca elektronskog novca primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga. Na nepravilne ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga i izdavanja elektronskog novca, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita Korisnika finansijskih usluga u slučaju fizičkih lica, preduzetnika i poljoprivrednika.

Na zaštitu korisnika kreditne kartice koji je potrošač, pored odredaba ovog zakona kojima se uređuju prava i obaveze Korisnika platnih usluga, primenjuju se i odredbe zakona kojim se uređuje zaštita Korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na prava i obaveze banke kao izdavaoca kreditnih kartica, ugovor o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica i zaštitu korisnika kreditne kartice.

#### 3.1 Postupak zaštite prava Korisnika platnih usluga

##### 3.1.1 Pravo na prigovor

Korisnik platnih usluga ima pravo da, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, OUP, dobre poslovne prakse i obaveza iz ugovora u roku od tri godine od dana kada je učinjena radnja za koju smatra da je povredila njegovo pravo ili pravni interes, podnese prigovor u pismenoj formi korišćenjem obrasca za podnošenje prigovora (OBR-124 – za korisnike finansijskih usluga, odnosno OBR-125 – za pravna lica klijente koji su dostupni u svim ekspoziturama i na internet prezentaciji Banke) ili obraćanjem u slobodnoj formi na jedan od sledećih načina:

- ličnom predajom dopisa u poslovnim prostorijama Banke;
- poštom na adresu: ALTA banka a.d. Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 121, 11070 Novi Beograd (uz navođenje da je reč o prigovoru);
- putem elektronske pošte na [prigovori@altabanka.rs](mailto:prigovori@altabanka.rs);
- putem internet prezentacije Banke na adresi [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs) u delu „Podnošenje prigovora“;
- putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva.

Banka neće naplatiti korisniku bilo kakve naknade i troškove za postupanje po prigovoru i pružice korisniku svaku informaciju u vezi sa načinom podnošenja i postupanja po prigovoru

Banka nije dužna i neće razmatrati usmeno uloženi prigovor od strane Korisnika.

Prigovor bez obzira na koji je način podnet treba da sadrži identifikacione podatke Korisnika (ime i prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika), ovlašćenje/punomoćje (ukoliko se prigovor dostavlja u ime i za račun druge osobe/lica čiji se podaci, takođe moraju navesti, razlog za podnošenje prigovora, kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos

sa Bankom (broj i naziv ugovora, broj partije i slično).

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik pravnog lica ovlašćuje punomoćnika da u ime i za račun Korisnika platnih usluga podnese prigovor na rad Banke i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika platnih usluga, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu Zakona o bankama, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge. Isto pravilo važi kada punomoćje daje potrošač i poljoprivrednik.

Banka je dužna da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora odgovori u pisanoj formi na način da odgovor bude potpun, razumljiv za Korisnika platnih usluga, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora, izuzetno ako postoje razlozi koji ne zavise od volje Banke, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Banka pismeno obavestiti podnosioca u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko je po oceni Banke prigovor osnovan, odgovor Banke treba da sadrži i predlog za rešenje spornog odnosa.

U odgovoru na prigovor Banka je dužna da ukaže Korisniku platnih usluga, osim korisniku pravnom licu da, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, a pre pokretanja sudskog spora, može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

### **3.1.2 Pravo na pritužbu**

Ukoliko Korisnik platnih usluga, nije zadovoljan dobijenim odgovorom ili Banka u propisanom roku nije dostavila odgovor, Korisnik platnih usluga može u roku od šest meseci od dana prijema odgovora, odnosno od proteka roka za odgovor, da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije radi rešenja sporne situacije, putem:

- poštom na adresu Narodne banke Srbije - Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd;
- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije u delu „Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje“ ([https://nbs.rs/sr\\_RS/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/](https://nbs.rs/sr_RS/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/)).

### **3.1.3 Pravo na pokretanje postupka posredovanja**

Korisnik platnih usluga ima pravo da u toku postupka po pritužbi pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa (posredovanje), što podrazumeva zastajanje sa postupkom po pritužbi do okončanja postupka vansudskog rešavanjaspornog odnosa. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Ukoliko je Korisnik platnih usluga nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, odnosno ukoliko nije zadovoljan nalazom Narodne banke Srbije po pritužbi, sporni odnos može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Postupak posredovanja može se sprovesti pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je besplatan.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Davalac sredstava obezbeđenja ima sva prethodno navedena prava, kao i Korisnik platnih usluga.

### **3.1.4 Pravo na sudsku zaštitu**

Ukoliko Korisnik platnih usluga ima primedbe na poslovanje Banke u pogledu pridržavanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza, pokušaće da sporne okolnosti reši u dogovoru sa Bankom, a ukoliko u tome ne uspe, može tražiti zaštitu svojih prava pred nadležnim sudom u Beogradu, kada su u pitanju pravna lica, odnosno pred stvarno i mesnonadležnim sudom kada su u pitanju ostali korisnici platnih usluga.

## **4. TAJNOST PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

Podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Korisnika platnih usluga, predstavljaju poslovnu tajnu.

Zaposleni Banke, članovi organa Banke, kao i spoljni revizori i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima iz prethodnog stava – dužni su da ove podatke čuvaju i iste ne mogu saopštavati trećim licima ili im dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne.

Izuzetno, Banka može trećim licima saopštiti ili dostaviti navedene podatke, odnosno omogućiti im pristup:

- ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;
- ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad pružaocem platnih usluga;
- na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala, organa nadležnog za sprečavanje korupcije i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;
- za potrebe poreske uprave u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti i u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih i multilateralnih sporazuma, ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
- u vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva starooca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;
- u vezi s postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Korisnika platnih usluga, na osnovu zahteva suda,
- izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
- ako je to u drugim slučajevima propisano važećim propisima.

Banka ima pravo da podatke koji predstavljaju poslovnu tajnu 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.

Lica kojima su navedeni podaci učinjeni dostupnim, kao i lica koja su zaposlena ili angažovana kod tih lica, te podatke mogu koristiti isključivo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom.

#### 4.1 Zaštita podataka o ličnosti

Banka, u skladu sa propisima kojima su regulisani zaštita podataka o ličnosti, poslovanje banaka, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugim važećim propisima obrađuje i koristi podatke o ličnosti Korisnika platnih usluga.

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja poslovne delatnosti uz postojanje odgovarajućeg zakonskog osnova:

- Obrada radi izvršavanja obaveza iz ugovornog odnosa, odnosno pripreme zaključenja ugovora;
- Obrada radi izvršavanja obaveza Banke;
- Obrada na osnovu informisanog pristanka lica čiji se podaci obrađuju, uz prethodno obaveštavanje lica čiji se podaci obrađuju o svim bitnim aspektima obrade;
- Obrada radi ostvarivanja legitimnog interesa Banke i legitimnog interesa trećih lica.

Banka upoznaje Korisnika platnih usluga sa svim relevantnim informacijama u vezi sa obradom podataka o ličnosti putem Opšte informacije o obradi podataka o ličnosti dostupne na Internet prezentaciji <https://www.altabanka.rs> i u ekspoziturnama Banke. Banka prikuplja podatke o ličnosti na osnovu zakonskih ovlašćenja i na osnovu saglasnosti/pristanka lica u skladu sa propisanim uslovima izraženu u pismenoj ili elektronskoj formi. Pristanak na obradu podataka se može opozvati ukoliko se obrada vrši isključivo na osnovu pristanka, pri čemu će se Korisniku platnih usluga ukazati na eventualne posledice.

Banka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ima pravo da:

- Informacije i podatke koje se odnose na Klijenta (ime, prezime, datum rođenja, adresa prebivališta, imejl) o poslovnom odnosu sa Bankom, dostavi Narodnoj banci Srbije, Kreditnom birou, organima i licima kojima je Banka dužna da dostavi te podatke u skladu sa zakonskim obavezama, obrađivačima sa kojima je Banka zaključila Ugovor o obradi podataka o ličnosti i drugim licima koja zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima (kao što su Forumi za prevenciju prevara pri Privrednoj komori Srbije, Nacionalna korporacija za osiguranje stambenih kredita, banke koje posluju u Republici Srbiji u slučaju prevare ili zloupotrebe i svim trećim licima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke i klijenta);
- vrši obradu podataka o ličnosti u cilju pripreme i realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Klijenta, radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji Banka smatra neophodnim i/ili celishodnim u obavljanju svoje delatnosti.

Banka, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, preduzima tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka o ličnosti, saglasno sa utvrđenim standardima i postupcima, a radi zaštite podataka od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe.

Banka može prikupljati i obrađivati podatke koji se odnose na klijente radi sprečavanja, ispitivanja i otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa izvršavanjem transakcija i korišćenjem platnih usluga. Banka radi zaštite, bezbednosti i sigurnosti snima klijente u ekspoziturama i na mestima gde se nalaze bankomati o čemu postoje istaknuta obaveštenja na svim mestima na kojima se vrši snimanje radi informisanja klijenata o snimanju i obezbeđenja njihove saglasnosti stupanjem na mesto koje se snima.

Banka će prikupljene podatke o ličnosti radi izvršenja prava i obaveza iz ugovornog odnosa obrađivati dok traje poslovni odnos Banke sa licem na koje se podaci odnose, izuzev kada je Banka u obavezi da podatke čuva i ograničeno vremenakon okončanja poslovne saradnje sa licem na koje se podaci odnose, pristanka lica na koje se podaci odnose ili legitimnog interesa Banke (npr. u slučaju eventualnog pravnog spora lica na koje se podaci odnose i Banke). Podaci o ličnosti koji se obrađuju isključivo po osnovu pristanka/saglasnosti lica na koje se ti podaci odnose, obrađuju se samo u onom roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade za koju je pristanak dat, odnosno do opoziva pristanka odstrane lica na koje se podaci odnose.

Lice čije podatke o ličnosti Banka obrađuje ima pravo na pristup svim svojim podacima o ličnosti, njihovu ispravku, dopunu, brisanje ako ne postoji osnov obrade, ograničenje, prenosivost i prigovor. Lice na koje se podaci odnose ima pravo usvakom trenutku da povuče svoj pristanak. Povlačenje pristanka/saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja.

Ostvarivanje svojih prava Korisnik platnih usluga vrši podnošenjem zahteva, na koji Banka odgovara u roku od 30 dana, koji može biti produžen na 60 dana ukoliko je to neophodno. Korisnik finansijskih usluga može uputiti prigovor Banci, ukoliko smatra da je obrada podataka izvršena suprotno odredbama Zakona, može podneti pritužbu Povereniku.

Banka u skladu sa i saglasnošću Korisnika može preuzeti izveštaj iz Kreditnog biroa o njegovim postojećim obavezama prema drugim poveriocima, a takođe i da može dostaviti u Kreditni biro njegove podatke u vezi poslovnog odnosa zaključenog sa Bankom, kao i o eventualnom nepridržavanju ugovorenih rokova. Ukoliko postoji potreba za novim izveštajem iz Kreditnog biroa po istom proizvodu, smatraće se da Banka isti može pribaviti na osnovu inicijalne saglasnosti Korisnika platnih usluga, bez pribavljanja nove saglasnosti Korisnika.. Korisnik platnih usluga datu saglasnost može povući preko bilo koje banke, o čemu je dužan da pisanim putem obavesti Banku. Podaci dobijeni iz izveštaja Kreditnog biroa su jedan od neophodnih elemenata za procenu kreditne sposobnosti Korisnika platnih usluga.

## 5. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Banka u skladu sa ZPU, drugim zakonom i propisima, na osnovu ugovora pruža platne usluge koje predstavljaju domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima i/ili u valuti trećih država, kao i međunarodne platne transakcije.

Banka, u skladu sa ZPU, može saglasno ugovoru pružati platne usluge Korisnicima platnih usluga pod uslovima koji su za Korisnika platnih usluga povoljniji od uslova utvrđenih odredbama ZPU.

Banka ugovorom može isključiti ili ograničiti drugačijim stipulisanjem primenu pojedinih odredaba ZPU ako je Korisnik platnih usluga pravno lice.

Banka se u zavisnosti od vrste platnog računa i tipa Korisnika platnih usluga obavezuje da:

- na otvoreni tekući platni račun Korisnika prima uplate gotovog novca, vrši isplate gotovog novca i pruža sve usluge potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje računa;
- Korisniku omogućiti raspolaganje sredstvima sa računa odmah nakon odobravanja tih sredstava na račun, bez naknade, istog dana do iznosa od 600.000 dinara, s tim da ukoliko Korisnik zahteva isplatu gotovog novca sa računa u iznosu većem od 600.000 dinara, ta sredstva mogu biti isplaćena najkasnije narednog poslovnog dana, a sve do visine raspoloživih sredstava na račun, uključujući i iznos eventualno dozvoljenog prekoračenja računa, u skladu sa nalogima i instrukcijama Korisnika iz naloga za plaćanje;
- vrši usluge bezgotovinskog prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun, i to transferom odobrenja, direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje i korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva; Banka bezgotovinske naloge prenosa novčanih sredstava sa platnog računa i na platni račun izvršava istog dana, ukoliko je nalog primljen u skladu sa Termiskim planom rada i ako je dostavljena potrebna dokumentacija i instrukcije za plaćanje,
- vrši usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku, i to transferom odobrenja, direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje i korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- vrši usluge izdavanja platnih instrumenata (npr. platnih kartica) i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira Korisnik upotrebom određenog platnog instrumenta prema zahtevu Korisnika;
- ispita svako neslaganje, osporavanje i dugovanje po račun na koje ukaže Korisnik;

- obezbedi sve potrebne informacije i da ukoliko je reklamacija Korisnika osnovana, izvrši sve potrebne korekcije i usaglašavanje na računu;
- Korisniku i drugim licima koja imaju pravo da raspolažu sredstvima na računu Korisnika, omogućiti korišćenje platnih usluga Banke (uplate, isplate, prenos, uvid u stanje na računu i druge platne usluge) putem svih kanala za pružanje platnih usluga aktiviranih po računu Korisnika;
- posluje ažurno i sa dobrom namerom, profesionalnom pažnjom, u skladu sa opštim bankarskim standardima, pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja, kao i da deluje u najboljem interesu Korisnika;
- poštuje princip tajnosti i da podatke o ličnosti Korisnika, kao i informacije o stanju i promenama na računu daje samo Korisniku ili na osnovu njegovog neposrednog ovlašćenja drugim licima koja imaju pravo da raspolažu sredstvima na računu, odnosno drugim licima/korisnicima u skladu sa saglasnošću Korisnika;
- da pre izvršenja svake transakcije koju Korisnik inicira dostavi Korisniku na njegov zahtev precizne informacije o roku za izvršenje platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene. Rok za izvršenje transakcija utvrđen je Terminskim planom rada, a visina naknada utvrđena je Tarifom naknada;
- Korisnika obaveštava o izvršenim platnim transakcijama, na način predviđen ugovorom;
- Banka se obavezuje da će na pisani zahtev Korisnika, u roku od 15 dana od dana prijema zahteva, izdati Korisniku potvrdu o stanju duga na računu, koja će sadržati i instrukciju za izmirenje duga, odnosno gašenje računa;
- na zahtev Korisnika dostavi kopiju ugovora;
- na zahtev Korisnika izvrši gašenje računa u skladu sa aktima Banke, a po izmirivanju celokupnog duga po računu i ostalim ugovorima u vezi sa računom koji je predmet gašenja;
- stavi Korisniku na raspolaganje sredstva sa Računa u valuti u kojoj su sredstva položena, osim iznosa za isplatu koji su manji od minimalnog papirnog apoena strane valute, koji će biti isplaćen u dinarima;
- vrši usluge bezgotovinskog prenosa novčanih sredstava sa Računa prema nalogu Korisnika i odgovarajućoj pisanoj instrukciji za prenos deviznih sredstava, odnosno na platni račun, u skladu sa propisima kojima je regulisano devizno poslovanje;

## **6. OGLAŠAVANJE I PRUŽANJE INFORMACIJA**

Banka oglašava platne usluge na jasan i lako razumljiv način, i daje informacije i obaveštenja iz ZPU Korisniku platnih usluga, na srpskom ili drugom jeziku, saglasno ugovoru.

Banka Korisniku platnih usluga, kada je to utvrđeno ZPU, pruža određene informacije njihovim dostavljanjem na način koji ne zahteva dodatne aktivnosti Korisnika platnih usluga (npr. poštom ili elektronskom poštom ili putem SMS).

Banka čini dostupnim informacije određene ZPU Korisniku platnih usluga isticanjem na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke (ekspoziturama, oglasnim tablama) i na internet stranici Banke.

## **7. VRSTE PLATNIH USLUGA**

Banka u skladu sa ZPU sa Korisnikom platnih usluga sa kojim je zaključila ugovor o platnim uslugama pruža usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa, usluge koje omogućavaju uplatu i isplatu gotovog novca, prenos novčanih sredstava uključujući i: transfer odobrenja, SEPA transfer odobrenja, direktno zaduženje i jednokratno direktno zaduženje i korišćenje platne kartice ili sličnog sredstva, izvršavanje platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku platnih usluga, usluge izvršavanja platnih transakcija koje su inicirane upotrebom platnog instrumenta (uključujući elektronsko i mobilno bankarstvo), izdavanje platnih instrumenata i ili prihvatanja platnih transakcija, izvršavanje novčane doznake, izvršavanje platne transakcije za koju platilac daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja, iniciranja plaćanja, pružanja informacija o računu i drugo.

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

U slučaju međunarodnih platnih transakcija primenjuju se pravila relevantnih međunarodnih platnih sistema i važećih međubankarskih procedura.

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

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

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

Iniciranje plaćanja je usluga kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.

Pružanje informacija o računu je usluga koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog ili više drugih pružaoca platnih usluga.

Banka takođe omogućava dodatne usluge koje su povezane sa tekućim računom.

Ugovor o platnim uslugama zaključuje se kao okvirni ugovor o platnim uslugama ili kao ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Okvirnim ugovorom uređuju se i uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa i zaključuje se u pismenoj formi. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji ugovara se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom.

Banka može Korisniku platnih usluga pružiti informacije u obliku nacrtu Okvirnog ugovora ili ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, odnosno platnog naloga koji sadrži ove informacije.

### **7.1 Usluga promene platnog računa**

Banka omogućava Korisniku platnih usluga promenu platnog računa u istoj valuti, kao novi i kao prethodni pružalac platnih usluga. Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika platnih usluga, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Kod promene platnog računa, Korisnik platnih usluga može preneti sve ili pojedine trajne naloge, višekratna direktna zaduženja i višekratne transfere odobrenja, kao i novčana sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je to naveo u ovlašćenju.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga dužan je da postupi po zahtevu novog pružaoca platnih usluga na način i u rokovima u skladu sa ovlašćenjem. Banka gasi račun ako Korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po tom računu, ukoliko vrati instrumente plaćanja (platne kartice, čekove) i ukoliko je Korisnik platnih usluga za to dao nalog. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, Banka bez odlaganja o tome obaveštava Korisnika platnih usluga.

Banka, kao novi pružalac platnih usluga, postupa u roku od pet poslovnih dana od dana prijema kompletne dokumentacije.

Banka Korisniku platnih usluga na njegov zahtev, bez naknade, dostavlja ili čini lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima i direktnim zaduženjima.

Banka, kao prethodni pružalac platnih usluga Korisniku platnih usluga ili novom pružaocu platnih usluga bez naknade dostavlja sledeće informacije:

- 1) listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je Korisnik platnih usluga tražio da se prenese na novi platni račun - u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- 2) 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 Korisnikaplatnih usluga u prethodnih trinaest meseci - u roku od pet poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;

Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je počinjena Korisniku platnih usluga tokom promene platnogračuna, ukoliko je postupala protivno odredbama propisa koji uređuje platne usluge sem u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa. Banka će Korisniku platnih usluga učiniti lako dostupnim informacije o:

- obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga,
- rokovima za sprovođenje radnji
- naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa, ako takve naknade postoje;
- svim podacima koje je Korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga;
- mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita Korisnikafinansijskih usluga.

Napred navedene Informacije biće dostupne bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim prostorijama Banke kojima Korisnici platnih usluga imaju pristup, kao i na internet prezentaciji Banke.

## 8. VRSTE PLATNIH RAČUNA

Banka Korisniku platnih usluga na osnovu podnetog zahteva otvara i vodi sledeće vrste platnih računa:

- tekući račun
- platni račun sa osnovnim uslugama (samo za Potrošače)
- drugi platni račun.
- Paket račun (samo za Potrošače)

Banka može da otvara, vodi i gasi tekuće račune, platni račun sa osnovnim uslugama, druge platne račune i paket na osnovu ZPU i propisa NBS koji regulišu ovu materiju.

Drugi platni računi su platni računi koji se otvaraju na zahtev Korisnika platnih usluga pored tekućeg računa, za određene, posebne namene.

### 8.1 Tekući račun

Banka sa Korisnikom platnih usluga može zaključiti ugovor o otvaranju tekućeg računa pod uslovima da je korisnik platnih usluga:

- prethodno upoznat sa Opštim uslovima poslovanja čiji sastavni deo čine Termini plan i Tarifa naknada, kao i da mu je u predugovornoj fazi uručen Pregled usluga i naknada, kao i nacrt ugovora kao predlog za njegovo zaključenje, kao i da iste prihvata;
- na obrascu Banke podneo popunjeni zahtev za otvaranje računa;
- priložio Banci dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Korisnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu uz poštovanje svih važećih propisa, uključujući i propise koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i
- predao svu drugu dokumentaciju koju Banka zahteva u skladu sa važećim propisima za otvaranje tekućeg računa.

Izuzetno, Korisnici platnih usluga - pravna lica i preduzetnici, uz zahtev za otvaranje računa nemaju obavezu da dostave dokumenta koja Banka preuzima u elektronskoj formi od APR (podatke o upisu u registar privrednih subjekata, obaveštenje organa nadležnog za poslove statistike o razvrstavanju po delatnostima - ako razvrstavanje vrši organ nadležan za poslove statistike, kao i dokument nadležnog organa koji sadrži poreski identifikacioni broj) ili drugog javnog registra koji se u skladu s propisima vodi u Republici Srbiji.

Korisnik platnih usluga koji želi da otvori račun kod Banke može to da uradi lično, a može da ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun sa Bankom zaključi ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa odnosno okvirni ugovor, kao i da raspolaze sredstvima na njegovom računu. U ovom slučaju Banka otvara račun, odnosno omogućava raspolaganje sredstvima na računu na osnovu ovlašćenja punomoćnika koji je overio nadležni organ.

Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu može se izdati ovlašćenom licu u prostorijama Banke kada je u pitanju Korisnik platnih usluga fizičko lice ili overom kod nadležnog organa u skladu sa važećim propisima za sve Korisnike platnih usluga. Ovlašćenje mora da sadrži sve podatke saglasno važećim propisima i ne može se odnositi na pravo prenošenja punomoćja na treća lica. Punomoćnik, odnosno ovlašćeno lice nema pravo da ugasi tekući račun, osim u slučaju da je za takvu radnju ovlašćeno u punomoćju datom u prostorijama Banke ili overenom u skladu sa važećim propisima.

Ovlašćenje Korisnika platnih usluga fizičkog lica dato u prostorijama Banke, na obrascu Banke, jasno definiše sadržaj radnji za koje Korisnik platnih usluga ovlašćuje ovlašćeno lice.

Ovlašćenje za otvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima na računu koji je overio nadležni organ u skladu sa važećim propisima, u trenutku dostavljanja Banci ne može biti starije od 6 meseci. Ovlašćenja, koja se Banci dostavljaju, moraju biti na srpskom jeziku ili na stranom jeziku uz dostavljeni prevod na srpski jezik od strane sudskog tumača. Ovlašćenja overena u inostranstvu mogu biti overena od strane nadležnog organa overe i apostilirana zavisno od činjenice da li je država overe članica Haške konvencije o ukidanju potrebe legalizacije stranih pravnih isprava i da li sa tom državom Republika Srbija ima zaključene bilateralni ugovor o priznavanju pravnih isprava bez potrebe dalje legalizacije. Ukoli ko to nije slučaj potrebna je puna legalizacija dokumenta. Ovlašćenje može biti overeno i u konzularnim predstavništvima Republike Srbije. Ovlašćeno lice je dužno da uz ovlašćenje Banci stavi na uvid overene isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet vlasnika računa, identitet ovlašćenog lica i drugu potrebnu dokumentaciju.

Banka tekući račun može otvoriti i maloletnom fizičkom licu na osnovu ugovora koji u ime i za račun tog lica potpisuje njegov zakonski zastupnik i utvrđuje identitet zastupnika.

Banka otvara račun i na osnovu sudskog ili upravnog akta, u kom slučaju ugovor o otvaranju tog računa zaključuje ovlašćeno lice iz tog akta. Za lica pod starateljstvom ugovor o otvaranju računa zaključuje lice koje je rešenjem starateljskog organa određeno za staratelja, odnosno lice iz izvršnog sudskog rešenja.

Maloletno lice koje je navršilo 15 godina i koji radi (npr. preko omladinske zadruge) može samostalno da otvori dinarski tekući račun i raspoláže sredstvima sa računa, bez mogućnosti da mu se izdaju čekovi.

Radi raspolaganja sredstvima na tekućem računu, kod Banke se deponuju potpisi vlasnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima ukoliko ih ima, a kojim će se potpisivati obrasci platnih naloga.

Data ovlašćenja važe do pisanog opoziva od strane vlasnika računa ili otkaza punomoćja od strane opunomoćenog lica.

Dodatno povodom računa fizičkog lica dato ovlašćenje važi do prijema od strane Banke urednog obaveštenja o smrti fizičkog lica – potrošača, pisanog otkaza od strane ovlašćenog lica, odnosno obaveštenja o prestanku ovlašćenja zakonskog zastupnika/staratelja.

Kod pravnog lica ili preduzetnika dato ovlašćenje važi do prijema urednog obaveštenja o prestanku punomoćja ili do zamene lica ovlašćenog za zastupanje, odnosno, do otvaranja stečajnog postupka nad pravnim licem.

Banka ne snosi odgovornost za bilo koju štetu nastalu radnjama punomoćnika, zakonskog zastupnika/staratelja, koje su preduzete nakon prestanka ovlašćenja, a pre momenta obaveštavanja Banke o prestanku važenja datog ovlašćenja. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu koja može nastati zbog propuštanja Korisnika platnih usluga da blagovremeno dostavi Banci obaveštenje o bilo kakvoj promeni koja se odnosi na status njegovog računa, kao i o ograničenju, ukidanju ili izmeni ovlašćenja.

Pri postupku otvaranja tekućeg računa, Banka je dužna da utvrdi identitet Korisnika platnih usluga i sprovede ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji. Banka ima pravo da traži i drugu dokumentaciju skladu sa vlastitim potrebama ili propisima koji su na snazi u vreme zaključenja ugovora. Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtevu za otvaranje tekućeg računa odgovornost snosi Korisnik platnih usluga. Korisnik platnih usluga je dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji proizilazi iz neistinitih ili nepotpunih podataka dostavljenih od strane Korisnika platnih usluga. Banka zadržava pravo da odbije otvaranje tekućeg računa Korisnika platnih usluga bez navođenja posebnog obrazloženja. Podatke o otvorenim tekućim računima Banka vodi u sopstvenoj evidenciji, a iste u skladu sa propisima dostavlja u Jedinstveni registar računa kojeg vodi Narodna banka Srbije. Podaci iz Jedinstvenog registra računa nisu javno dostupni na njih se primenjuju odredbe važećih propisa kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Banka prilikom otvaranja tekućeg računa i zaključenja ugovora sa Korisnikom platnih usluga - potrošačem, odnosno njegovim punomoćnikom, zakonskim zastupnikom ili starateljem utvrđuje identitet navedenih lica uvidom u originale važećih ličnih dokumenata saglasno važećim propisima i internim aktima Banke ili overene kopije istih.

Banka zadržava kopiju lične isprave na osnovu koje je izvršila identifikaciju u skladu sa zakonom ili overene kopije dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila. Banka će, nakon prijema zahteva za otvaranje računa i dostavljanja kompletne dokumentacije, odobriti ili odbiti zahtev za otvaranje tekućeg računa.

U slučaju odbijanja zahteva za otvaranje računa, Banka nije u obavezi da obrazloži razloge odbijanja zahteva.

## **8.2 Platni račun sa osnovnim uslugama (Petrošači)**

Ne dovodeći u pitanje primenu odredaba zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugih odredaba ovog zakona, Banka će Petrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun na njegov zahtev omogućiti otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Banka će u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje računa sa osnovnim uslugama bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostavi podnosiocu zahteva obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštenje zabranjeno propisom.

Banka će na zahtev potrošača otvoriti platni račun sa osnovnim uslugama, ili će taj zahtev odbiti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka će omogućiti potrošaču otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama i posredstvom javnog poštanskog operatora, ako javni poštanski operator pruža platne usluge u ime i za račun Banke.

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima. Osnovne usluge koje se odnose na ovaj račun, definisane u smislu ZPU, Banka je dužna da ponudi pri otvaranju osnovnog računa samo do onog obima u kome te usluge već nudi potrošačima u vezi s drugim platnim računima.

Osnovne usluge koje se odnose na platni račun obuhvataju:

- 1) usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;

- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - a) direktnim zaduženjem,
  - b) korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta,
  - c) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta.
  - d) instant transfera odobrenja na prodajnom mestu trgovca korišćenjem aplikacije mobilnog bankarstva, odnosno razmenom podataka između elektronskih uređaja Korisnika (kupca/platioca) prezentovanjem Korisnikovih podataka putem standardizovane dvodimenzionalne oznake IPS QR koda (prezentovanje platioca), ili preuzimanjem podataka o trgovcu iz standardizovane dvodimenzionalne oznake IPS QR koda (prezentovanje trgovca).

Banka će odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako potrošač kod druge banke već ima otvoren platni račun, osim ako potrošač da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen.

Banka će omogućiti potrošaču izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija u vezi sa uslugama.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- 1) potrošač je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe;
- 2) na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
- 3) potrošač je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
- 4) potrošač je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi usluge povezane sa osnovnim računom;
- 5) potrošač više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Banka će dostaviti Potrošaču, bez naknade, obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom. U slučaju odbijanja zahteva Banka će potrošaču dostaviti informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama.

Korisnik platnih usluga - Potrošač koji želi da otvori račun kod Banke može to da uradi lično, a može da ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun sa Bankom zaključi ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa odnosno okvirni ugovor, kao i da raspolaze sredstvima na njegovom računu, kako je detaljno opisano u tački 8.1 ovih Opštih uslova.

### 8.3. Paket račun (samo za Potrošače)

Paket račun je proizvod Banke namenjen fizičkim licima rezidentima, koji objedinjuje više bankarskih proizvoda i usluga u okviru jedinstvenog paketa pogodnosti uz plaćanje mesečne naknade. Paket račun omogućava korisniku pristup većem broju usluga uključujući dinarski tekući račun, devizni tekući račun, korišćenje platnih kartica, korišćenje mobilnog i elektronskog bankarstva, kao i dodatne pogodnosti, uključujući - osigurana pokrića u saradnji sa partnerskim društvima za osiguranje, a sve zavisno od paketa računa koji korisnik odabere. Banka paket račun može otvoriti:

- a) novim korisnicima;
- b) postojećim korisnicima koji već imaju platni račun u Banci u kom slučaju navedeni platni račun postaje sastavni deo Paketa;
- c) korisnicima koji već imaju Paket račun (izuzev za korisnike Paketa sa osnovnim uslugama u kom slučaju Korisnik mora podneti zahtev za zatvaranje svih drugih platnih računa, odnosno paketa platnih računa i svih proizvoda / usluga vezanih za taj račun).

U ponudi Banke nalazi se više tipova paketa računa, koji se međusobno razlikuju po vrsti uvrštenih proizvoda, visini mesečne naknade, kao i po dodatnim pogodnostima.

Korisnik može imati samo jedan aktivan paket račun, a izbor konkretnog paketa vrši se u skladu sa ponudom Banke i važećom Tarifom naknada za usluge - stanovništvo.

Prava i obaveze korisnika paketa računa, kao i visina naknada i vrste usluga obuhvaćenih pojedinim modelom, bliže su definisani u Tarifni naknada za usluge - stanovništvo i posebnim ugovorima koji prate ovaj proizvod. Klijent plaća naknadu za korišćenja Paketa računa svakog meseca bez

obzira da li je dinarski platni račun, koji je sastavni deo paketa, bio aktivan ili ne. Naknada za Paket račun se plaća u tekućem mesecu za prethodni mesec.

Korisnik može, na svoj zahtev, promeniti vrstu paket računa zamenom jednog paket računa drugim, u skladu sa uslovima koje Banka utvrdi za pojedine pakete. Promena paketa računa ne utiče na kontinuitet korišćenja zadržanih proizvoda, a ukoliko korisnik postojeći paket račun menja za paket račun sa manjim obimom usluga, proizvodi i usluge koji nisu obuhvaćeni novim paketom prestaju da se koriste danom aktiviranja novog paket računa, osim ukoliko korisnik ne zahteva pružanje ovih proizvoda i/ili usluga van novog paketa, u kom slučaju se na pružanje tih usluga primenjuju uslovi i naknade utvrđeni Tarifom naknada kao pojedinačne proizvode van paketa. U slučaju prelaska na paket račun koji uključuje proizvod osiguranja korisnik će automatski steći pravo na pripadajuća pokrivača polisom osiguranja uz taj paket račun, dok će -istovremeno osigurana pokrivača povezana sa prethodnim paket računom prestati da važe danom aktiviranja novog paket računa. U slučaju prelaska na paket račun koji obuhvata veći broj proizvoda i/ili usluga u odnosu na prethodno korišćeni paket račun, Banka će korisniku aktivirati dodatne proizvode i/ili usluge koji su sastavni deo novog paket računa, a koje korisnik do tada nije koristio.

Korisnik može raskinuti korišćenje paketa računa u celini, pri čemu može:

- a) zahtevati gašenje paketa zajedno sa svim proizvodima i uslugama obuhvaćenim paketom, ili
- b) zahtevati prestanak korišćenja paketa uz zadržavanje pojedinačnih proizvoda i usluga koje su do tada bile deo paketa, u kom slučaju se na te proizvode i usluge primenjuju uslovi i naknade iz važeće Tarife Banke za samostalno korišćenje tih proizvoda.

Banka zadržava pravo da, uz prethodno obaveštenje korisnika u skladu sa važećim propisima, izmeni ponudu paketa, njihov sadržaj, naknade i druge uslove korišćenja u skladu sa važećim propisima.

Ukoliko klijent podnese zahtev za gašenje paket računa, ima mogućnost da nastavi da koristi sve proizvode i usluge iz paketa računa izuzev usluge osiguranja (ukoliko je ona bila sastavni deo paket računa) u skladu sa važećom Tarifom naknade - stanovništvo.

#### **8.4 Poslovanje preko tekućeg računa**

Banka se obavezuje da Korisniku platnih usluga preko tekućeg računa obavlja platne usluge u okviru raspoloživih sredstava na računu.

Pod raspoloživim sredstvima podrazumeva se pozitivno stanje sredstava na tekućem računu, kao i ugovoreno dozvoljeno prekoračenje računa.

Radi raspolaganja sredstvima na platnom računu, Korisnik platnih usluga - pravno lice i/ili preduzetnik kod Banke deponuje potpise lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima, a kojima će se potpisivati platni nalozi.

Korisnik platnih usluga - potrošač kod Banke deponuje potpis radi raspolaganja sredstvima na tekućem računu. Navedenim sredstvima može da raspolaže Korisnik platnih usluga - potrošač odnosno njegov punomoćnik, zakonski zastupnik ili staratelj, u granicama datog punomoćja, odnosno u okviru zakonskog ovlašćenja.

Korisnik platnih usluga može, u pisanoj formi, odmah po otvaranju tekućeg računa ili naknadno, ovlastiti druga lica za raspolaganje sredstvima na tekućem računu.

Korisnik platnih usluga je dužan da upozna ovlašćeno lice sa sadržajem Opštih uslova i odredbama ugovora o otvaranju vođenju i gašenju računa po kojem je ovlašćeno.

Za raspolaganje sredstvima na tekućem računu Korisnika tekućeg računa fizičkog lica – potrošača, isti može ovlastiti treće lice – punomoćnika (najviše dva lica), u kom slučaju njegov potpis overava javni beležnik, odnosno drugi ovlašćeni organ, osim ako je ovlašćenje dato pred ovlašćenim službenikom Banke i uz prisustvo ovlašćenog lica. Ovlašćenje dato u prostorijama Banke, na obrascu Banke, podrazumeva raspolaganje novčanim sredstvima (uplate, isplate, transfer i sl.), ali ne podrazumeva preduzimanje radnji koje za posledicu ima otvaranje, gašenje/zatvaranje/likvidaciju računa, za koje se zahteva posebno ovlašćenje.

#### **8.5 Dodatne usluge povezane sa računom**

Korisnik može sa Bankom ugovoriti jednu ili više dodatnih usluga koje su povezane sa njegovim platnim računom, ako za to ispunjava posebne uslove određene za svaku pojedinu dodatnu uslugu, i to:

- elektronsko bankarstvo/mobilno bankarstvo;
- direktno zaduženje;
- izdavanje čekova (samo Potrošači);
- trajni nalog;

- debitna kartica;
- kreditna kartica;
- dozvoljeno prekoračenje računa;
- i druge dodatne usluge koje Banka može naknadno uvesti, a koje će biti regulisane ugovorom i posebnim uslovima za tu dodatnu uslugu.

Korisnik platnih usluga fizičko lice, potpisivanjem ugovora, potvrđuje da je upoznat sa uslovima korišćenja pojedinih usluga, a posebno sa sledećim:

- Izdavanje čekova: čekove kao instrument raspolaganja sredstvima Banka izdaje po tekućim računima sa redovnim mesečnim prilivom sredstava po osnovu zarade, na zahtev Korisnika, vodeći računa o iznosu raspoloživih sredstava na tekućem računu, pri čemu se svaki nerealizovan ček računa na maksimalni iznos propisanog limita po čeku, i uz obaveznu analizu urednosti u izmirivanju svih obaveza Korisnika prema Banci, pri čemu Banka zadržava pravo da odbije izdavanje čekova. Prilikom prvog izdavanja čekova Banka može zahtevati od Korisnika da potpiše i preda Banci blanko solo menicu i menično ovlašćenje, koje Banka može iskoristiti za naplatu neizmirenih obaveza po tekućem platnom računu proisteklih iz realizacije čekova bez pokrića. Neiskorišćenu menicu Banka vraća Korisniku nakon gašenja tekućeg računa ili ranije po zahtevu Korisnika pod uslovom da na tekućem računu nema nerealizovanih čekova.
- Dozvoljeno prekoračenje računa: Banka odobrava dozvoljeno prekoračenje po tekućim računima sa redovnim mesečnim prilivom sredstava po osnovu zarade, na poseban zahtev Korisnika, o kojem Banka odlučuje nakon izvršene analize kreditne sposobnosti.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko dođe do zloupotrebe čekovnih blanketa i čekovne kartice usled gubitka, krađe i slično. U takvom slučaju, eventualni sudski postupak pokreće i vodi Korisnik, te potpisom ugovora Korisnik oslobađa Banku svih štetnih posledica, tereta i štete koje mogu da proisteknu u slučaju zloupotreba čekovnih blanketa i čekovne kartice.

Obaveze Korisnika platnih usluga povodom upotrebe čekova su:

- da čuva čekovne blankete i čekovnu karticu sa dužnom pažnjom, u cilju sprečavanja zloupotrebe i gubitka istih;
- da u slučaju gubitka, krađe ili uništenja čekovnih blanketa, čekovne kartice o tome odmah po saznanju, obavesti najbliži organizacioni deo Banke;
- da, o svom trošku, oglasi nestalim/ukradenim čekove – čekovnu karticu u skladu sa važećim propisima i da dokaz o izvršenom oglašavanju dostavi Banci, kako bi počev od dana objavljivanja da su čekovi – čekovna kartica nestali/ukradeni rizik za eventualno unovčenje navedenih dokumenata prešao sa vlasnika tekućeg računa na trgovinu, odnosno banku koja je iste primila i unovčila i pored toga što su oglašeni nevažećim u skladu sa važećim propisima.

## 8.5.1. Elektronsko bankarstvo

### 8.5.1.1. OPIS USLUGA

Usluge elektronskog i mobilnog bankarstva (elektronskih servisa) podrazumevaju obavljanje transakcija elektronski, putem aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Korisnik koristi u skladu sa korisničkim uputstvom za odabrano rešenje, koje se odnosi na aplikativna rešenja, a koje mu je Banka učinila dostupnim na internet stranici Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs).

Pod transakcijama se podrazumevaju transakcije u platnom prometu i ostale poslovne transakcije, uključujući i mogućnost podnošenja zahteva za određene usluge Banke.

Elektronski servisi uključuju elektronsku razmenu informacija, omogućavaju raspolaganje sredstvima i vođenje računa Korisnika kod Banke putem odabrane aplikacije elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, saglasno pristupnici za korisnike e/m-Banking usluga. Pod elektronskim bankarstvom se podrazumeva i regulisanje međusobnih prava, obaveza i odgovornosti Banke i Korisnika pri korišćenju usluga elektronskog bankarstva. Banka, nudi mogućnost otvaranja e/mBanking naloga, potpisivanjem Pristupnice, uz prethodni uslov otvaranja platnog računa u Banci.

Posebno, Korisnik platnih usluga, pravno lice ili preduzetnik će u Pristupnici za pravno lice i preduzetnike, ovlastiti jedno ili više lica za korišćenje usluga elektronskog bankarstva i navesti nivo ovlašćenja za aplikacije elektronskog i mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike, Korisnik bira jedan od četiri nivoa ovlašćenja za rad u izabranom aplikativnom rešenju:

- Pregled;
- Pregled i plaćanje;
- Pregled i iniciranje naloga (bez prava potpisivanja naloga);
- Pregled i potpisivanje naloga (bez prava iniciranja naloga);

Korisnik može povući data ovlašćenja, o čemu dostavlja pismeni zahtev Banci. Po prijemu zahteva Korisnik, Banka će istoga dan a blokirati korišćenje usluga elektronskog bankarstva ovlašćenom licu.

Na osnovu zahteva Korisnika za usluge elektronskog bankarstva navedenog u Pristupnici, Banka će Korisniku, uz naknadu prema Tarifni naknada, obezbediti pristupne parametre i, po potrebi, ostala sredstva za autentifikaciju (smart kartica, token, čitač kartica i sl.), u skladu sa Korisničkim uputstvom, za instaliranje

i korišćenje.

Korisnik koristi usluge elektronskog bankarstva u skladu sa podnetim zahtevom (Pristupnicom), a naknada za korišćenje ove usluge obračunava se i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada.

Sve elektronske poruke primljene korišćenjem usluge elektronskog bankarstva, automatski se beleže u informacionom sistemu Banke. Svi podaci koji se odnose na platne transakcije pamte se u bazi podataka Banke i čuvaju na siguran način, te mogu biti reprodukovani na papiru ili ekranu i predstavljaju neoboriv dokaz o izvršenim transakcijama i o njihovoj sadržini.

Aktiviranjem elektronskih servisa i u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja Banka nudi sledeće usluge elektronskog bankarstva:

- Pregled informacija, stanja i/ili prometa po računima;
- Prenos sredstava i transakcije plaćanja u domaćem platnom prometu;
- Prenos sredstava i transakcija u međunarodnom platnom prometu;
- Pregled informacija o debitnim i kreditnim platnim karticama;
- Izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca (putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – IPS NBS QR koda);
- Komunikaciju putem in-app i/ili push poruka;

Daljim razvojem, Banka kroz pojedine servisa elektronskog i mobilnog Bankarstva, Korisniku može omogućiti i uvesti dodatne usluge, npr. podnošenje zahteva za aktivaciju /odobrenje nekog od proizvoda i/ili usluge Banke ili za izmenu uslova proizvoda i/ili usluge u korišćenju (uključujući i eventualnu izmenu kontakt podataka ili ugovorenog načina komunikacije) a o čemu će Korisnik biti obavešten kroz samu aplikaciju kao i drugim ugovorenim kanalima komunikacije.

#### **8.5.1.2. AKTIVACIJA ELEKTRONSKIH SERVISIA**

Potpisivanjem Pristupnice, Korisnik stiče pravo da koristi usluge elektronskih servisa.

Banka će Korisniku omogućiti pristup ugovorenim elektronskim servisima odmah nakon zaključenja Ugovora.

U zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, Banka se obavezuje da korisniku dostavi i/ili omogući kreiranje personalizovanih sredstva identifikacije (pristupne parametre), definisana Korisničkim uputstvom za odabrano aplikativno rešenje.

Banka će Korisnicima e/mBanking učiniti dostupnim korisnička uputstva (na zvaničnoj internet prezentaciji Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs)).

Banka je saglasna da, na pisani zahtev Korisnika, Korisniku dodeli nova personalizovana sredstva identifikacije za aplikacije na način definisan u Korisničkom uputstvu za odabranu aplikaciju, a po potrebi otključa blokirani korisnički profil za elektronske servise.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sistemu platnog prometa zbog greške Korisnika.

#### **8.5.1.3. LIMITI**

Korisnici aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog limita navedenog u Pristupnici za elektronske servise za fizička lica.

Korisnicima aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike a kojima je zakonski zastupnik klijenta omogućio raspolaganje sredstvima sa računa klijenta, mogu raspolagati sredstvima do visine odobrenog limita navedenog u Pristupnici za elektronske servise za pravna lica i preduzetnike, za odabrano aplikativno rešenje. Zakonski zastupnik u Pristupnici za elektronske servise za pravna lica i preduzetnike može izabrati mogućnost da Korisnici budu ovlašćeni bez ograničenja.

Transakcije koje Korisnik obavlja ne smeju preći maksimalan limit. U okviru limita, može biti utvrđen transakcioni i dnevni limit. Visina limita za obe aplikacije (elektronskog i mobilnog bankarstva) utvrđuje se Pristupnicom za izabrano aplikativno rešenje.

Banka zadržava pravo da promeni iznos limita. Korisnik će biti obavešten o svakom novom limitu putem ugovorenog kanala komunikacije koji koristi ili kroz aplikaciju.

#### **8.5.1.4. FORMA, NAČIN DAVANJA SAGLASNOSTI, VREME PLATNOG NALOGA I ROK ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

Uslovi poslovanja, forma i način davanja i opozivanja saglasnosti, vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije regulisani su Opštim uslovima poslovanja za pružanje usluga, kao i korisničkim uputstvom za odabrano rešenje, koje je dostupno na zvaničnoj internet prezentaciji Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs)

U zavisnosti od odabranog metoda autorizacije: kombinacijom jedinstvenog uređaja registrovanog za mBanking i PIN-a za potvrdu transakcije, korišćenjem

korisničkog sertifikata, ukucavanjem jednokratne lozinke dobijene putem SMS ili mToken rešenja ili nekim drugim metodom navedenim u korisničkom uputstvu za izabrano rešenje, Korisnik potpisuje elektronske poruke, što proizvodi pravne posledice kao svojeručni potpis i obezbeđuje neporecivost transakcija iniciranih putem e/mBanking.

Ugovorne strane su saglasne da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku.

Sve elektronske poruke primljene korišćenjem usluge elektronskog bankarstva, automatski se beleže u informacionom sistemu Banke. Svi podaci koji se odnose na platne transakcije pamte se u bazi podataka Banke i čuvaju na siguran način, te mogu biti reprodukovani na papiru ili ekranu i predstavljaju neoboriv dokaz o izvršenim transakcijama i o njihovoj sadržini.

#### **8.5.1.5. INSTANT TRANSFER ODOBRENJA NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA**

Trgovac (prodavac) označava primaoca plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja iniciranog na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca.

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

Banka omogućava Korisniku izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca kroz pristup aplikaciji mobilnog bankarstva, generisanjem svog IPS QR koda ili skeniranjem IPS QR koda kod trgovca.

Korisnik kroz aplikaciju mobilnog bankarstva bira tekući račun koji se tereti na osnovu realizovanih instant transfera odobrenja, do iznosa sredstava raspoloživih na istom.

Korisnik može inicirati instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca korišćenjem aplikacije mobilnog bankarstva, odnosno razmenom podataka između elektronskih uređaja Korisnika (kupca/platioca) na jedan od sledećih načina:

1. prezentovanjem Korisnikovih podataka putem standardizovane dvodimenzionalne oznake IPS QR koda (prezentovanje platioca), ili
2. preuzimanjem podataka o trgovcu iz standardizovane dvodimanzionalne oznake IPS QR koda (prezentovanje trgovca).

Posebno, korisnik može inicirati instant transfer odobrenja na virtualnom prodajnom mestu trgovca (npr. web-shop), učitavanjem podataka IPS QR koda trgovca.

Svako prodajno i naplatno mesto trgovca (uključujući i virtualna prodajna mesta trgovca, npr. web-shop) na kome Korisnik može da inicira instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca, sadrži jasno vidljivu oznaku „IPS“. U zavisnosti od metoda prezentovanja koji je trgovac izabrao (prezentovanje platioca ili prezentovanje trgovca), svako naplatno mesto trgovca je obeleženo oznakom metode koja se primenjuje, čime je omogućena nedvosmislena identifikacija da li je na tom naplatnom mestu neophodno prezentovati svoj IPS QR kod ili skenirati podatke sa IPS QR koda trgovca. Korisnik daje saglasnost za izvršenje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, na način predviđen u korisničkom uputstvu za izabrano rešenje. Po izvršenju naloga instant transfer odobrenja, iniciranog na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, u platnom sistemu, Korisnik odmah dobija obaveštenje od Banke o tome.

Nakon izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, Banka inicira povraćaj iznosa iz tog zahteva, zbog Korisnikovog osporavanja zaduženja njegovog platnog računa iz jednog od sledećih razloga:

1. Korisnik je dobio informaciju o izvršenom zahtevu za plaćanje a trgovac negira da je dobio te informacije, usled čega nije isporučio robu ili uslugu.
2. Korisnik negira prijem, tj. isporuku robe ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu.

Reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih instant transferom odobrenja na prodajnom mestu trgovca, Korisnik podnosi isključivo prodajnom mestu na kome je transakcija nastala (akceptantu). Banka nije odgovorna za ispravnost, kvalitet roba i usluga plaćenih putem instant transfera odobrenja na prodajnom mestu.

#### **8.5.1.6 PRENESI USLUGA**

Radi jednostavnijeg izvršavanja instant transfera odobrenja, putem elektronskih servisa, Banka Korisniku aplikacije za fizička lica, omogućava upotrebu izabranog broja mobilnog telefona za izvršavanje ovog transfera i to tako, da se na osnovu broja mobilnog telefona, dobiju drugi podaci o primaocu, neophodni za izvršavanje naloga za instant transfer odobrenja.

Kako bi se broj mobilnog telefona Korisnika mogao koristiti prilikom instant transfera odobrenja sa „Prenesi“ uslugom, neophodno je da se Korisnik saglasi da na osnovu broja mobilnog telefona koji poseduje i aktivnog računa, registruje kao primalac za uslugu „Prenesi“. Istim je saglasan da će podaci, neophodni za izvršenje instant transfera odobrenja i nakon izvršenja instant transfera odobrenja, kao primaoca plaćanja (ime i prezime, broj mobilnog telefona, broj računa i eventualni nadimak), obrađivati u IPS NBS sistemu i mogu biti dostupni i drugim pružiocima platnih usluga i korisnicima ovog Sistema.

Posebno, u slučaju da Korisnik kroz opciju „Prenesi“ unese nalog u iznosu od preko 300.000 RSD (o čemu će korisnik biti i posebno upozoren kroz aplikaciju elektronskog ili mobilnog bankarstva), isti neće biti izvršen kao instant transfer odobrenja, odnosno kroz IPS NBS sistem, već u skladu sa vremenom prijema elektronskog platnog naloga i roku za izvršenje platne transakcije definisanih terminskim planom.

#### **8.5.1.7. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE U VEZI SA ELEKTRONSKIM/MOBILNIM BANKARSTVOM**

Banka se obavezuje da Korisniku obezbedi sve potrebne elemente za pristup i korišćenje usluga Banke u okviru poslovnog dana Banke za pojedine platne usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja.

Banka odgovora Korisniku za neposredno nastalu štetu koja je nastala namerno ili krajnjom nepažnjom od strane Banke.

Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je onemogućen uslugama.

Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup uslugama. Banka nije odgovorna za posledice koje su nastale neovlašćenom ili nestručnom upotrebom opreme koju Korisnik koristi za usluge, kao ni za telekomunikacione i teletransmisione usluge koje pruža treća strana ili za smetnje ili nefunkcionisanje/loše funkcionisanje usluga koje su van kontrole Banke.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid ugovorenih usluga, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka blagovremeno obavestiti Korisnika, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.

Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeće usluge, a posebno u odnosu na neophodnu sigurnost sistema.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika platnih usluga delimično ili u potpunosti onemogući korišćenje usluga elektronskog bankarstva:

- ako posumnja da Korisnik platnih usluga ili treće lice zloupotrebljava te usluge;
- ako se Korisnik platnih usluga ne pridržava važećih propisa, ugovornih odredaba, Opštih uslova poslovanja;
- ako je Korisnik platnih usluga u međuvremenu postao visoko rizičan sa aspekta upravljanja rizikom pranja novca i finansiranja terorizma;
- iz drugih razloga koji su u suprotnosti sa svrhom korišćenja elektronskog bankarstva.

Banka je dužna da Korisnika platnih usluga obavesti o izvršenoj blokadi korišćenja usluga elektronskim putem.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika, deaktivira korisnički nalog, koji nije bio aktivan duže od 3 meseca iz sistema u cilju izbegavanja eventualnih troškova koji proizilaze iz aktivacije, odnosno otvaranja korisničkih naloga, koji utiču na cenu usluge koju Banka pruža Korisniku. U ovom slučaju, korisnik ima pravo da ponovo aktivira korisnički nalog, odnosno nastavi sa korišćenjem usluge elektronskog i mobilnog bankarstva a u skladu sa Korisničkim uputstvima, koja su Korisniku dostupna.

#### **8.5.1.8. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA U VEZI SA ELEKTRONSKIM/MOBILNIM BANKARSTVOM**

Korisnik se obavezuje da će:

- radi korišćenja pojedine ili svih usluga Banke nabaviti, održavati i koristiti odgovarajuću računarsku i komunikacijsku opremu, mobilni uređaj ili drugu neophodnu opremu, u skladu sa tehničkim zahtevima i relevantnim korisničkim uputstvom za izabrano rešenje;
- štiti računarsku opremu i programsku podršku za korišćenje usluga Banke i upotrebljava je isključivo na način kako je predviđeno za svaku pojedinu uslugu Banke;
- čuvati opremu, korisnička imena, lozinke, kodove, PIN-ove i ostala sredstva za identifikaciju i autorizaciju koje je Banka učinila dostupnim Korisniku, u zavisnosti od izabranog aplikativnog rešenja, da će ih štiti od krađe, gubitka, oštećenja ili zloupotrebe te da ih neće zapisivati ili saopštavati drugim osobama. Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja može nastati u slučaju zloupotrebe od strane ovlašćenog, odnosno neovlašćenog lica, u slučaju neovlašćenog uvida ili korišćenja programa ili opreme, i sl.
- opremu u vlasništvu Banke vratiti na zahtev Banke;
- sve poslove koje obavlja putem usluga Banke obavljati u skladu sa Ugovorom o platnim uslugama, Pristupnicom, ovim Prilogom, Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga i važećim propisima;
- odmah obavesti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju preme i/ili mobilnog uređaja ili sumnju za neovlašćenu upotrebu usluga Banke te odmah uputiti Banci zahtev za onemogućavanje (blokadu) korišćenja istih;
- da obavesti Banku o promenama svih informacija neophodnih za neometano i sigurno korišćenje usluga, npr. brojeve telefona, mobilnog telefona ili elektronskih adresa preko/putem kojih se koriste pojedine usluge; Korisnik promenu broja mobilnog telefona i/ili elektronske adrese može uraditi i direktno kroz aplikaciju, ukoliko mu je isto tehnički omogućeno, na način definisan korisničkim uputstvom;

- da snosi svu odgovornost za kontrolu pravilnosti i potpisivanje ispunjenih elektronskih platnih naloga, obzirom na automatsko izvršavanje elektronski potpisanih transakcija;
- da prati ishod finansijskih transakcija obavljenih putem elektronskih servisa uvidom u statute poslatih platnih naloga.

## 8.6 Način i sredstva komunikacije između Korisnika i Banke

### 8.6.1. Jezik poslovne komunikacije

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, u vezi sa pravima i obavezama iz Okvirnog ugovora, koristiće se srpski jezik.

Izuzetno, ako su u pitanju Korisnici nerezidenti ili rezidenti koji su strani državljanima, može se ugovoriti da se Okvirni ugovor ili pojedini dokument koji čini Okvirni ugovor zaključuje i na engleskom i srpskom jeziku (dvojezično), dok sama komunikacija povezano sa pravima i obavezama iz ugovora i razmena informacija i/ili obaveštenja će se obavljati na srpskom jeziku. U slučaju neusklađenosti srpske i engleske verzije, primat ima srpska verzija.

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

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

Ukoliko je u pitanju strana isprava pored prevoda od strane ovlašćenog sudskog tumača, Banka može, u zavisnosti od vrste i sadržine isprave, u skladu sa pozitivnim propisima zahtevati potvrdu „Apostille” ili drugu potvrdu o legalizaciji isprave, u zavisnosti od zemlje porekla i isprave.

### 8.6.2. Informacije u vezi sa platnim transakcijama

Banka će Korisnika redovno a na način ugovoren pojedinačnim ugovorom i određen ovim Opštim uslovima poslovanja, izveštavati Korisnika o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama i o stanju i promenama po računima, ukoliko je bilo promena po Računu.

Na zahtev Korisnika, Banka je dužna da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije, koju Korisnik inicira na osnovu Ugovora, dostavi 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 transakcije koja čini zbirnu naknadu. Korisnik koji transakciju vrši u ekspozituri potpisuje papirni nalog (uplatni, isplatni, nalog za prenos), kojom potvrđuje da mu je Banka pružila tražene informacije.

Banka je dužna da Korisniku koji je Potrošač, na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru ili u elektronskoj formi dostavlja izvod o izvršenim platnim transakcijama koji sadrži najmanje sledeće informacije:

- referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisnik omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- status platne transakcije (informaciju da li je zahtev za plaćanje izvršen);
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj je Korisnikov platni račun zadužen ili u valuti koju je platić naveo u platnom nalogu;
- iznos bilo koje naknade koja se Korisniku naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije a ako Banka zbirno naplaćuje naknadu i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade, koja čini zbirnu naknadu;
- ako se vrši zamena valute – referentni kurs kao i iznos platne transakcije nakon zamene valuta;
- datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijame platnog naloga;

Korisnik koji je Potrošač ima pravo da na svoj zahtev dobije i jedan dodatni Izvod o mesečnim promenama po tekućem računu/pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama, bez naknade. Zahtev za ovaj izvod Korisnik može podneti lično na šalteru Banke ili pisanim putem, u kom slučaju će mu Banka, u zavisnosti od njegovog izbora, mesečni izvod dostaviti na šalteru ekspozitura Banke, elektronskom poštom, kroz in-app poruke/aplikaciju elektronskog ili mobilnog bankarstva (ukoliko je Korisniku učinila dostupnu ovu uslugu) ili na papiru putem pošte slanjem na adresu Korisnika registrovanu u sistemu Banke.

Swako dodatno ili češće obaveštavanje, nego što je utvrđeno u prethodna četiri stava, na zahtev Korisnika, podleže plaćanju odgovarajuće naknade shodno Tarifi naknada.

Korisnik koji je Potrošač zaključenjem ugovora ovlašćuje Banku da ga o svakoj transakciji po računu obaveštava dostavljanjem SMS poruke na broj mobilnog telefona srpskog operatera mobilne telefonije registrovan u bazi podataka Banke (ili putem drugog servisa/aplikacije za slanje poruka kojim je Korisnika moguće jedinstveno identifikovati, npr. in-app, push, Viber, WhatsApp poruka i slično, ukoliko se klijent izjasnio za ovaj kanal komunikacije, odnosno ukoliko je Banka učinila iste dostupne Korisniku), koji je Korisnik dostavio Banci prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno kasnije tokom primene ugovora, u slučaju promene istog.

Banka ima pravo da informacije dostavlja Korisniku porukom na broj mobilnog telefona koji je Korisnik dostavio Banci, ukoliko je tehnički moguće slati takve informacije na ovaj način (npr. obaveštenje o izvršenoj transakciji i slično) ili slanjem poruke sa linkom na dokument koji je predmet slanja ili slanjem poruke

sa obaveštenjem o potrebi preuzimanja informacije u ekspozituri Banke.

Banka pisanu korespondenciju nije u obavezi da upućuje na adrese boravišta/prebivališta u inostranstvu, kao ni poruke na brojeve mobilnih telefona inostranih operatera.

Banka nudi korisniku platnih usluga mogućnost komunikacije radi davanja platnih naloga u skladu sa zakonskim uslovima i tehničkim mogućnostima:

- na šalteru Banke;
- kroz aplikacije elektronskog bankarstva i mobilnog bankarstva (ukoliko je Korisnik ugovorio navedenu uslugu i u skladu sa Korisničkim uputstvom koje mu je Banka učinila dostupnim).

### 8.6.3 Druge informacije

Korisnik koji je Potrošač ima pravo da mu tokom trajanja ugovornog odnosa, a na njegov zahtev, Banka dostavi kopiju Okvirnog ugovora, odnosno informacije o obaveznim elementima tog ugovora koje su mu dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, kao i primerak zaključenog Okvirnog ugovora na daljinu u papirnoj formi ili kopiju ukoliko je taj ugovor zaključen u elektronskoj formi.

Banka će Korisniku koji je Potrošač, u zavisnosti od ugovorenih proizvoda koje Korisnik ima, redovno (u skladu sa propisanim regulatornim rokovima) dostavljati:

- Izvode po računima,
- Izveštaje o naplaćenim naknadama,
- Planove otplata/ispalata po ugovorima o kreditu/depozitu,
- Obaveštenja visini promenjive kamatne stope po kreditima/kreditnim karticama/depozitima,
- Mesečne izveštaje po kreditnoj kartici,
- Obaveštenje o stanju duga po kreditu,
- Informaciju o dozvoljenom prekoračenju po računu,
- Sva ostala obaveštenja za sve proizvode u korišćenju, kao i nove proizvode a u skladu sa važećim propisima i odredbama zaključenog ugovora,
- Druga zakonom predviđena obaveštenja.

### 8.6.4 Kontakt podaci i odabir kanala komunikacije

Korisnik dostavlja svoje kontakt podatke (npr. broj mobilnog telefona, adresa elektronske pošte, poštanska adresa i dr.), prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, kao i naknadno u toku trajanja poslovnog odnosa sa Bankom.

Ugovoreni kanal komunikacije je svako sredstvo za komunikaciju putem koga se može komunicirati sa Korisnikom (usmeno ili pisa nim putem, odnosno na trajnom nosaču podataka), koje je Banka učinila dostupnim Korisniku i za koje je Korisnik Banci dostavio kontakt podatke, uključujući:

1. Poziv Kontakt centru sa registrovanog broja telefona,
2. Neposredni dolazak u ekspozituru Banke (npr. uručivanjem na šalteru Banke),
3. Slanje elektronske pošte sa registrovane adrese elektronske pošte,
4. Dostava pisma na registrovanu adresu sedišta Banke, odnosno na adresu koju je Korisnik dostavio Banci,
5. Slanje SMS-a sa registrovanog broja mobilnog broja,
6. Korišćenjem aplikacija elektronskog ili mobilnog bankarstva (kroz „in-app“ poruke) za Korisnike koji imaju ugovorenu ovu uslugu,
7. Korišćenjem aplikacija koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa Korisnikom (push poruke, Viber, WhatsApp, ChatBot i slično) ukoliko je iste Banka učinila dostupnim Korisniku.

Sva obaveštenja i informacije u vezi sa Okvirnim ugovorom koje Banka dostavlja Korisniku u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavljaju se na neki od prethodno navedenih kanala komunikacije (2. do 7.).

Banka u skladu sa prirodom i sadržinom obaveštenja/dokumenta koji se dostavlja Korisniku, izuzev ukoliko je za određeni dokument izričito ugovoreno drugačije, opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku koristeći jedan od gore navedenih kanala komunikacije ili njihovom kombinacijom.

Obaveštenja/dokumenti se mogu dostavljati Korisniku i putem Izvoda po računu (uz ili na izvodu). Banka može vršiti dostavljanje Korisniku i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju usluga dostave u ime i za račun Banke. Banka određenu dokumentaciju prema Korisniku (npr. razna obaveštenja koja Banka šalje Korisnicima, Izvode po računima, izveštaje i sl.), može izdati i bez pečata i potpisa Banke, uz naznaku na samom dokumentu da je važeći bez pečata i potpisa ovlašćenih lica Banke.

Korisnik o kontakt podacima i izabranom načinu komunikacije sa Bankom i/ili o promeni izabranog kanala komunikacije ( za Korisnika koji je Potrošač uključujući i o saglasnosti za Direktni marketing, odnosno izjašnjenju da li dozvoljava dostavljanje marketinškog materijala kroz odabrani način komunikacije i na dostavljene kontakt podatke), može da obavesti Banku na način kojim se neosporno može utvrditi identitet Korisnika:

- Neposrednim dolaskom u ekspozituru (po pravilu kontakt podaci i izabrani kanal komunikacije dostavljaju se na dokumentu propisanom od strane

Banke za potrebe matičenja podataka o Korisniku u sistem Banke, ali Banka može na osnovu razumne procene prihvatiti i drugi dokument koji sadrži kontakt podatke Korisnika),

- Korišćenjem aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva, ukoliko mu je Banka omogućila funkcionalnost izmene kontakt podataka ili izabranog načina komunikacije a u skladu sa korisničkim uputstvom,
- Upotrebom dugih aplikacija i sredstava elektronske komunikacije, koji omogućavaju utvrđivanje i proveru identiteta fizičkog lica, bez fizičkog prisustva Korisnika a koje je Banka učinila dostupnim Korisniku (npr. putem Kontakt centra).

U skladu sa navedenim Banka, u skladu sa pozitivnim propisima i odlukom Narodne banke Srbije i svojim internim aktima a pod uslovima i na način utvrđenim ovim aktima, može vršiti utvrđivanje i proveru identiteta ovlašćenog lica putem video identifikacije, korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i bez obaveznog fizičkog prisustva lica čija se identifikacija vrši kod Banke.

#### 8.6.5 Prijem informacije od strane korisnika

Smatraće se da su svaka informacija, odnosno dokument, koji je Banka uputila Korisniku, u skladu sa ugovorenim načinom komunikacije, primljeni od strane Korisnika i to:

- ukoliko su postavljeni u aplikaciji elektronskog bankarstva i mobilnog bankarstva – na dan postavljanja;
- ukoliko su poslani elektronskom poštom – na dan kada je elektronska pošta poslata;
- ukoliko su poslani poštom – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Korisnika, a u skladu sa izričitom pisanom izjavom koju je Korisnik predao Banci u tom smislu;
- ukoliko su poslani putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje, što se dokazuje potvrdom kurirske službe;
- ukoliko su poslani SMS porukom – na dan slanja SMS poruke;
- ukoliko su poslani putem drugog kanala elektronske komunikacije, koje omogućavaju individualnu komunikaciju sa Korisnikom (npr. slanjem Viber, WhatsApp, Push poruke, upotrebom ChatBot-a, Govornog automata i sl;no) – na dan slanja poruke;

Banka ne snosi odgovornost za isporuku, odnosno funkcionisanje elektronskih kanala komunikacije, koji nisu deo njenih informacionih sistema a za koje se Korisnik izjasnio (npr. kada antivirusni program Korisnika blokira prijem elektronske pošte, poslate adrese elektronske pošte Banke i slično). Korisnik je dužan da za odabrani elektronski kanal komunikacije obezbedi minimalne tehničke zahteve za korišćenje (npr. da ima internet konekciju i slično). Banka nije odgovorna niti se može smatrati odgovornom, ukoliko Korisnik nije ispunio prethodno opisanu obavezu obezbeđivanja tehničkih uslova za realizaciju ovako ugovorenog kanala komunikacije.

Ukoliko je Korisnik promenio adresu prebivališta/boravišta i/ili adresu za prijem pošte, a o toj promeni nije obavestio Banku na ugovoreni način, a Banka je poslala Korisniku pisano obaveštenje na tu adresu, smatra se da je obaveštenje primljeno po proteku uobičajenog vremena za prijem pošiljke. Obaveza Banke o izveštavanju Korisnika prestaje i ukoliko se nedvosmisleno utvrdi da brojevi telefona i/ili adresa elektronske pošte, odnosno poštanska adresa dostavljena Banci, ne pripadaju Korisniku ili su neispravni.

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

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

Banka prima platne naloge putem svojih distributivnih kanala, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i drugih posebnih ugovora i odredbama Opštih uslova poslovanja.

Banka dostavlja Korisniku – pravnom licu odnosno preduzetniku informacije:

- a) na njegov zahtev, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije, za Korisnika u svojstvu platioca, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene,
- b) nakon izvršenja platne transakcije, periodično, odnosno nakon izvršenja platne transakcije na kraju poslovnog dana e-mailom ili na šalteru Banke za Korisnike koji nemaju e-mail, a najmanje jednom mesečno, u svemu na način kako se Korisnik izjasnio u svom Zahtevu za otvaranje računa: referentnu oznaku ili druge podatke koji omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja; iznos platne transakcije; iznos naknade koja se Korisniku naplaćuje, datum valute odobrenja, i dr.

Tokom trajanja ugovornog odnosa, a u skladu sa odredbama člana 16. Zakona o platnim uslugama, na zahtev Korisnika, Banka će dostaviti i sve druge informacije ili kopije dokumenata.

Potrošač ima pravo da na svoj zahtev dobije i jedan dodatni Izvod o mesečnim promenama po tekućem računu/pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama, bez naknade. Zahtev za ovaj izvod Potrošač može podneti lično na šalteru Banke ili pisanim putem, u kom slučaju će mu Banka, u zavisnosti

od njegovog izbora, mesečni izvod dostavi na šalteru ekspozitura Banke, elektronskom poštom ili na papiru putem pošte slanjem na adresu Potrošač registrovanu u sistemu Banke.

Potrošač zaključenjem ugovora ovlašćuje Banku da ga o svakoj transakciji po računu obaveštava dostavljanjem SMS poruke na broj mobilnog telefona srpskog operatera mobilne telefonije registrovan u bazi podataka Banke, koji je Potrošač dostavio Banci prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno kasnije tokom primene ugovora, u slučaju promene istog.

U slučaju znatnog neugovorenog prekoračenja po računu, a koje predstavlja svako nedozvoljeno prekoračenje računa koje prelazi iznos od 5.000,00 dinara, koje traje duže od jednog meseca, Banka će bez odlaganja obavestiti Potrošač u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka o iznosu prekoračenja, o kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja i drugim eventualnim naknadama, troškovima i ugovornim kaznama. Kamatna stopa koju Banka obračunava na nedozvoljeno prekoračenje računa navedena je u Izvodu iz Odluke o kamatnim stopama po poslovima sa fizičkim licima, koji je sastavni deo ugovora.

Potrošač se obavezuje da bez odlaganja izmiri svoje dugovanje prema Banci nastalo usled neugovorenog prekoračenja po tekućem računu. Ukoliko Potrošač ne izmiri dugovanje prema Banci, Banka može da raskine ugovor i pokrene sudski postupak u cilju naplate potraživanja.

Na osnovu ugovora, Potrošač ovlašćuje Banku da može, bez njegove naknadne saglasnosti, izvršiti namirenje svog potraživanja po ugovoru iz svih sredstava koja se na njegovo ime vode kod Banke, kao i da može sredstvima sa ovog računa izvršiti namirenje svih ostalih neizmirenih dugovanja Potrošač prema Banci.

Uslovi za korišćenje usluga elektronskog bankarstva su da Korisnik platnih usluga ima otvoren tekući račun u Banci, odgovarajuću računarsku i komunikacionu opremu, telekomunikacione veze u skladu sa sistemskim zahtevima Banke, kao i da popuni i potpiše Pristupnicu za korišćenje usluga elektronskog bankarstva i odgovarajući ugovor o korišćenju elektronskih servisa.

Korisnik platnih usluga - pravno lice i preduzetnik može u Pristupnici ovlastiti jedno ili više lica za korišćenje usluga elektronskog bankarstva i navesti nivo ovlašćenja za ta lica (ovlašćenje za slanje podataka i/ili iniciranje platne transakcije i/ili ovlašćenje za pregled podataka). Korisnik platnih usluga može povući data ovlašćenja, o čemu dostavlja pismeni zahtev Banci. Po prijemu zahteva Korisnika platnih usluga, Banka će istoga dana blokirati korišćenje usluga elektronskog/mobilnog bankarstva ovlašćenom licu.

Na osnovu zahteva Korisnika platnih usluga za usluge elektronskog bankarstva navedenog u Pristupnici, Banka će Korisniku platnih usluga, uz naknadu prema Tarifi naknada, obezbediti pristupne parametre i, po potrebi, ostala sredstva za autentifikaciju (smart kartica, token, čitač kartica i sl.), sa uputstvom za instaliranje i korišćenje. Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise u vezi sa korišćenjem usluga elektronskog bankarstva, o čemu Korisnika platnih usluga obaveštava putem Interneta, pisanom ili elektronskom poštom, SMS porukom, porukom u aplikaciji za elektronsko bankarstvo, objavom na govornom automatu ili drugim kanalom komunikacije. Za svaku uslugu elektronskog bankarstva Banka je obavezna da omogući Korisniku platnih usluga uvid u informacije, kao i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u pristupnici/zahtevu i korisničkim uputstvima.

Korisnik platnih usluga koristi usluge elektronskog bankarstva u skladu sa podnetim zahtevom/pristupnicom, a naknada za korišćenje ove usluge obračunava se i naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada.

Sve elektronske poruke primljene korišćenjem usluge elektronskog bankarstva, automatski se beleže u informacionom sistemu Banke. Svi podaci koji se odnose na platne transakcije pamte se u bazi podataka Banke i čuvaju na siguran način, te mogu biti reprodukovani na papiru ili ekranu i predstavljaju neoboriv dokaz o izvršenim transakcijama i o njihovoj sadržini.

Korisnik platnih usluga je dužan da korišćenje programa i opreme zaštiti od svake zloupotrebe i neovlašćenog uvida ili korišćenja od strane trećih lica. Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja može nastati u slučaju zloupotrebe od strane ovlašćenog, odnosno neovlašćenog lica, u slučaju neovlašćenog uvida ili korišćenja programa ili opreme i slično.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika platnih usluga delimično ili u potpunosti onemogućiti korišćenje usluga elektronskog bankarstva:

- ako posumnja da Korisnik platnih usluga ili treće lice zloupotrebljava te usluge;
- ako se Korisnik platnih usluga ne pridržava važećih propisa, ugovornih odredaba, Opštih uslova poslovanja;
- ako je Korisnik platnih usluga u međuvremenu postao visoko rizičan sa aspekta upravljanja rizikom pranja novca i finansiranja terorizma;
- iz drugih razloga koji su u suprotnosti sa svrhom korišćenja elektronskog bankarstva.

Banka je dužna da Korisnika platnih usluga obavesti o izvršenoj blokadi korišćenja usluga elektronskim putem.

Banka Korisnicima platnih usluga omogućava korišćenje usluga povezanih sa platnim računom korišćenjem odgovarajućeg softvera na mobilnom telekomunikacionom uređaju. Sve odredbe navedene za korišćenje usluga elektronskog bankarstva odnose se i na usluge korišćenja mobilnog bankarstva.

## **8.7 Blokiranje i gašenje računa**

Ukoliko je Korisnik platnih usluga fizičko lice, blokiranje i gašenje računa Banka će sprovesti tako što će ograničiti sveisplate sa računa, po dobijanju obaveštenja o smrti vlasnika, u slučaju gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice, platne kartice, kao i na osnovu rešenja suda, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova u skladu sa važećom regulativom. Banka može po nalogu nadležnog organa, odbiti da izvrši bilo kakvu transakciju sa računa.

Banka gasi platni račun u skladu sa važećim propisima i odredbama Ugovora:

- na lični ili pisani zahtev Korisnika platnih usluga - fizičkog lica ukoliko ugovorne strane nemaju neizmirenenih međusobnih obaveza, ili na lični i pisani zahtev zakonskog zastupnika ili punomoćnika sa posebnim ovlašćenjem za gašenje računa,
- na osnovu rešenja suda;
- po odluci Banke, u skladu sa ovim Opštim uslovima i ugovorom zaključenim sa klijentom.

Korisnik platnih usluga-fizičko lice je izričito saglasan, da Banka može proglasiti račun neaktivnim, u slučaju da Korisnik u periodu od poslednjih 12 meseci ili duže nije inicirao izvršenje transakcije po predmetnom računu. Banka može blokirati račun za dalje korišćenje u slučaju da Korisnik prekrši obaveze preuzete ugovorom.

Banka zadržava pravo da račune na kojima nije bilo promena iniciranih od strane Korisnika platnih usluga-fizičkog lica u poslednjih 24 meseca proglasi neaktivnim. Banka ima pravo da ugasi neaktivne račune. Sredstva koja su zatečena na računu biće isplaćena Korisniku platnih usluga-fizičkom licu u skladu sa poslatim obaveštenjem o gašenju računa. Nakon gašenja platnog računa, Banka potrošaču izdaje bez naknade potvrdu da je platni račun ugašen, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene, u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Ukoliko je Korisnik platnih usluga pravno lice i preduzetnik, blokiranje i gašenje računa sprovodiće se tako što će Banka ograničiti sve isplate sa računa na osnovu rešenja suda, odluka drugih nadležnih organa i drugih osnova u skladu sa zakonskom regulativom i poslovnom politikom Banke. Gašenje računa pravnom licu i preduzetniku sprovodi se na osnovu pismenog zahteva za gašenje računa ili na osnovu okvirnog ugovora o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa, a novčana sredstva prenosi na račun naveden u tom zahtevu, odnosno ugovoru i gasi račune tog pravnog lica i preduzetnika. Banka može da gasi račune i ako na računu Korisnika platnih usluga- pravnog lica i preduzetnika nije bilo promena iniciranih od strane Korisnika platnih usluga- pravnog lica i preduzetnika u poslednjih 24 meseca. Banka gasi račune i ako pravno lice ili preduzetnik prestane da postoji kao pravni subjekt na osnovu zakona ili drugog propisa, zbog stečaja, likvidacije ili brisanja iz registra privrednih subjekata, zbog nastalih statusnih promena. Ukoliko se platni račun gasi na osnovu zakona, Banka novčana sredstva sa računa pravnog lica i preduzetnika prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom i gasi račune tog pravnog lica i preduzetnika. Nakon gašenja platnog računa pravnog lica, odnosno preduzetnika, Banka na zahtev ovog lica izdaje tom licu bez naknade potvrdu o gašenju platnog računa, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog platnog računa izmirene, u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosačupodataka.

Ukoliko Banka namerava da ugasi tekući račun, odnosno raskine ugovor, bez odlaganja će Korisniku, dostaviti obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu raskida, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom, osim u slučajevima predviđenim u poglavlju Pravo Banke na raskid okvirnog ugovora, kada rokovi mogu biti i kraći.

## **9. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

Banka se obavezuje da Korisniku platnih usluga, u skladu sa ZPU, kao i pod uslovima i na način definisan u ugovoru o platnim uslugama, pruža određene platne usluge, a Korisnik platnih usluga se obavezuje da joj za to plati određenu naknadu.

Banka se obavezuje da platne naloge prima i evidentira, kao i da po istim izvršava platne transakcije u okviru raspoloživih sredstava na računu, po zakonski definisanim prioritetima i vremenu prijema. Korisnik platnih usluga je dužan da obezbedi pokriće na tekućem računu u iznosu koji odgovara iznosu koji je naveden u nalogu za plaćanje uvećan za iznos pripadajuće naknade i to na dan određen kao dan za izvršenje transakcije po nalogu. Ukoliko nije drugačije predviđeno okvirnim ugovorom, Banka odbija izvršenje naloga ako pokriće nije obezbeđeno.

Korisnik platnih usluga - platilac je dužan da vodi evidenciju prometa i stanja sredstava na tekućem računu.

Banka u svojstvu pružaoca platnih usluga platioca obezbeđuje da datum valute zaduženja u vezi sa izvršenjem platnetransakcije bude isti ili kasniji od datuma kada se taj tekući račun zaduži za iznos platne transakcije.

Oblik, sadržina i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima, propisan je od strane Narodne banke Srbije.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka će plaćanje izvršiti istog poslovnog dana u kojem ga je primila ili na datum valute u budućnosti (kasniji datum).

Kod međunarodne platne transakcije i platne transakcije u valuti trećih država primenjuju se odredbe zakona i podzakonskih akata kojima se uređuje devizno poslovanje, a na sve što u vezi sa izvršenjem navedenih platnih transakcija nije uređeno predmetnim propisima primenjuju se odredbe ZPU.

Platna transakcija se ne može izvršiti ukoliko je račun Korisnika platnih usluga blokiran od strane NBS, ili ukoliko je protivna imperativnim propisima, odnosno u slučaju neispravnog platnog naloga.

Banka izvršava platnu transakciju na osnovu platnog naloga koji sadrži jedinstvenu identifikacionu oznaku ili druge podatke koje je Korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja platne transakcije. Platni nalog koji je predat u papirnom obliku izvršava se nakon sprovedene kontrole potpisa i pečata na platnom nalogu, ukoliko Korisnik platnih usluga koristi pečat u poslovnom odnosu sa Bankom.

Banka izvršava platnu transakciju u okviru SEPA transfera odobrenja (SEPA Credit Transfer) u skladu sa propisima koji uređuju platne usluge, devizno poslovanje i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma ukoliko su ispunjeni uslovi da je primalac plaćanja iz države SEPA područja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je registrovan kao učesnik u SEPA platnoj šemi (SEPA Credit Transfer), plaćanje je u valuti EUR, transakcija sa podeljenim troškovima (SHAR/SHA) i Korisnik dostavio ispravan IBAN broj.

Platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se pravilno izvršenim u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci.

Ako se prema posebnim propisima (npr. Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma i dr.) za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci (utvrđivanje i provera identiteta Korisnika platnih usluga, osnov transakcije), Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku. Podaci o Korisniku platnih usluga se obavezno prikupljaju i proveravaju ako je reč o prenosu novčanih sredstava u iznosu od 1.000 evra ili više, u dinarskoj protivvrednosti, po srednjem kursu Narodne banke Srbije, osim kada se vrši plaćanje preza, novčanih kazni i drugih javnih davanja ili u slučaju podizanja novca s bankomata.

Ako nisu ispunjeni navedeni uslovi, Banka može odbiti izvršenje platnog naloga, o čemu će obavestiti Korisnika platnih usluga. Ukoliko je moguće i dozvoljeno važećim propisima, Banka će obavestiti Korisnika platnih usluga i o mogućnostima i postupcima za ispravku, najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije.

Korisnik platnih usluga je obavezan da Banci dostavi istinitu i verodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane važećim propisima, ugovorom i Opštim uslovima.

Nalozima koje Korisnik platnih usluga dostavlja Banci moraju biti jasni i nedvosmisleni, dati u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke. Ukoliko postoji potreba Korisnika platnih usluga za hitno izvršenje naloga, o tome mora posebno obavestiti Banku istovremeno sa davanjem naloga. Za štetu koja nastane usled nejasnih i dvosmislenih naloga Korisnika platnih usluga, odgovoran je Korisnik platnih usluga.

Banka će odbiti da izvrši nalog Korisnika platnih usluga, ukoliko isti na računu hartija od vrednosti ili novčanom računu nema dovoljno sredstava za obavljanje transakcije.

Banka će odbiti prijem naloga za kupovinu odnosno prodaju hartija od vrednosti ukoliko bi izvršenjem takvog naloga došlo do kršenja relevantnih zakona ili učinjeno kakvo po zakonu kažnjivo delo, odnosno ukoliko Banka nije u mogućnosti da izvrši takav nalog.

Ukoliko Banka proceni da nije u mogućnosti da izvrši nalog u razumnom roku, o tome će, bez odlaganja, obavestiti Korisnika platnih usluga.

Korisnik platnih usluga mora bez odlaganja proveriti tačnost i potpunost izvoda tekućeg ili drugih računa, kao i drugih izveštaja i obaveštenja koja primi od Banke.

Smatra se da je izvod odobren ako nije osporen u roku od 15 dana od dana zaduženja računa/prijema izvoda u zavisnosti koji datum od navedenih je kasniji.

Izuzetno od prethodnog stava ove tačke, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga koji je potrošač obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ako ga ovaj korisnik 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, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ukoliko, saglasno ugovornom odnosu, Korisnik platnih usluga ne primi dokumenata od Banke u predviđenom roku (izvod po tekućem ili drugom računu, razne obračune i slično), dužan je da o tome obavesti Banku. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka njenog dokumenta, ako o tom izostanku nije bez odlaganja obavestena, ili ukoliko je kašnjenje izazvano razlozima na koje Banka nije mogla da utiče.

Za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja Računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Banka će zadužiti Račun Korisnika za koji je vezana platna kartica kada od pružaoca usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje. Banka će izvršiti privremenu rezervaciju sredstava na računu Korisnika za transakciju odobrenu platnom karticom, kao i za naknade, provizije i troškove pri čemu je Korisnik upoznat sa tim da se iznos rezervacije može razlikovati od iznosa krajnjeg zaduženja. Rezervisanjem sredstava umanjuju se raspoloživa sredstva po Računu. Na izvršenje transakcija platnom karticom primenjuju se rokovi definisani pravilima kartičnih sistema. Nalog za zaduženje može biti izvršen i bez prethodne rezervacije, odnosno i ako nalog za zaduženje stigne nakon što Banka oslobodi sredstva od rezervacije.

Banka zadržava pravo da ne izvrši nalog Korisnika i/ili ovlašćenog lica za raspolaganje sredstvima sa računa u slučaju:

- da su nalozi ili instrukcije nepravilno sastavljeni ili nepotpuni i ne sadrže sve podatke i/ili informacije zahtevane od strane Banke;
- da nalozi nisu praćeni svim neophodnim dokumentima zahtevanim od strane Banke saglasno ugovoru, Opštim uslovima poslovanja Banke i važećim propisima;
- da Korisnik ne raspolaže sa dovoljno sredstava na računu za izvršenje naloga.

### **9.1 Saglasnost Korisnika platnih usluga za izvršenje platne transakcije**

Formu, način davanja i povlačenja saglasnosti za izvršenje platne transakcije ugovorne strane definišu ugovorom.

Banka izvršava platnu transakciju ili niz platnih transakcija za koje je Korisnik platnih usluga dao prethodnu saglasnost za njeno izvršenje, na način predviđen ugovorom. Ukoliko navedeno nije na poseban način predviđeno ugovorom, smatraće se da je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za izvršenje platne transakcije pre izvršenja, ako je to učinio na sledeći način:

- dostavljanjem potpisanog platnog naloga u papirnoj formi, sa unetim podacima o iznosu, oznaci valute, šifri plaćanja, datumu i nazivu primaoca i broju računa primaoca plaćanja kod Banke. Za Korisnike platnih usluga – pravno lice ili preduzetnika, pored napred navedenih uslova, platni nalog je potrebno overiti pečatom, ukoliko su prilikom otvaranja računa zahtevali korišćenje pečata;
- dostavljanjem platnog naloga korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva čime se vrši autentifikacija Korisnika platnih usluga (unosom dodeljene jedinstvene personalizovane oznake, PIN, TAN, CVV2, 3D secure kod i slično), a sistem Banke evidentira vreme prijema i vrši slanje platnog naloga na izvršenje;
- na drugi ugovoreni način (uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga, uključujući iznos naknada, potpisivanjem slipa, prinošenjem platnog instrumenta aparatu za beskontaktno plaćanje, ubacivanjem platne kartice u bankomat Banke i unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije podizanja gotovine propisanim od strane izdavaoca kartice odnosno na način uslovljen uređajem za davanje saglasnosti, pri korišćenju platnih instrumenata.

U toku poslovne saradnje, Korisnik platnih usluga (pravno lice ili preduzetnik) može promeniti svoju poslovnu odluku o korišćenju pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, dostavljanjem Zahteva o nekorišćenju pečata i Kartona deponovanih potpisa koji nisu overeni pečatom.

Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija potpisivanjem uredno popunjenog naloga i Platne transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na navedeni način ili na bilo koji drugi način na koji se nesumnjivo Korisnik platnih usluga saglašava sa izvršenjem platne transakcije, smatra se odobrenom odnosno autorizovanom platnom transakcijom.

Korisnik koji nije potrošač može povući datu saglasnost za izvršenje pojedinačne platne transakcije odnosno opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga. Neopozivost naloga nastupa momentom slanja platnog naloga na izvršenje kroz platni sistem NBS.

Korisnik koji nije potrošač može povući datu saglasnost odnosno opozvati platni nalog tako što poziva Banku na brojeve telefona sa zvaničnog sajta ALTA Banke radi provere da li je nastupio momenat neopozivosti. Ukoliko nije nastupio momenat neopozivosti (nalog nije poslat na izvršenje kroz platni sistem NBS), Korisnik koji nije potrošač je u obavezi da prema instrukcijama službe platnog prometa, uputi hitan e-mail na adresu: [dinarskipp@altabanka.rs](mailto:dinarskipp@altabanka.rs) sa izjavom o povlačenju date saglasnosti za izvršenje platne transakcije. Radi izbegavanja svake sumnje, smatra se da je saglasnost i naknadno izdata, kada Korisnik platnih usluga – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) koje se odnose na odnosnu platnu transakciju.

Platilac saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija potpisivanjem naloga, unosom dodeljene jedinstvene personalizovane oznake (PIN, TAN i sl.), prinošenjem platnog instrumenta (npr. platne kartice, mobilnog telefona (skeniranje ili generisanje QR koda) i sl.) aparatu za beskontaktno plaćanje, putem Bankomata (ATM uređaja koji omogućava korisnicima platnih kartica uplatu i/ili isplatu gotovog novca u domaćoj i stranoj valuti i/ili korišćenje drugih usluga u skladu sa softverom i funkcionalnostima samog bankomata), kao i na drugi način kojim se nesumnjivo iskazuje volja Korisnika da izvrši plaćanje, u zavisnosti od konkretnog načina plaćanja.

Ako Korisnik nije dao saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu ovim Opštim uslovima i ugovor, smatra se da platna transakcija nije odobrena.

Banka obaveštava Korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga i, ukoliko je moguće, o razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom. Obaveštenje se daje lično ili pisanim putem u roku propisanom za izvršenje transakcije.

Korisnik opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija podnošenjem pisanog zahteva. Saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija može se povući tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom.

Izuzetno, ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, Korisnik kao platilac može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do

kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje njegovog platnog računa.

Izuzetno od prethodnog stava, ukoliko Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva Banci smatraće se da je platni nalog primljena na taj utvrđeni dan, Korisnik može opozvati platni nalog do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga.

Naplata naknade za opoziv platnog naloga po isteku navedenih rokova utvrđuje se aktom Banke koji reguliše Tarifu naknada za usluge Banke.

## **9.2 Zaduženje platnog računa bez platnog naloga**

Banka će, bez saglasnosti Korisnika platnih usluga i bez platnog naloga, zadužiti tekući (dinarski ili devizni) račun Korisnika platnih usluga:

- u postupku izvršenja koji se vodi nad Korisnikom platnih usluga, u skladu sa važećim propisima;
- u slučaju pogrešno odobrene domaće platne transakcije u dinarima na tekući račun Korisnika platnih usluga Banke, a na osnovu dostavljenih dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga (druga banka). Primljena sredstva, Banka će bez odlaganja odmah vratiti (preneti kao povračaj) platiočevom pružaocu platnih usluga;
- u slučaju korekcije greške Banke nastale u izvršenju transakcija platnog prometa, pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa;
- po osnovu naplate svih dospelih neizmirenih iznosa glavnice, kamate, provizija/naknada i troškova koje Korisnik platnih usluga duguje Banci po osnovu pojedinačnih ugovora koji su ili će biti zaključeni sa Bankom. Naplatu dospelih obaveza Korisnika platnih usluga Banka prvo pokušava da naplati sa dinarskog tekućeg računa Korisnika platnih usluga u Banci, a ukoliko Korisnik platnih usluga nema dinarski tekući račun u Banci ili nema dovoljno sredstava na računu, Banka svoja potraživanja naplaćuje delimično ili u celosti sa deviznih tekućih računa Korisnika platnih usluga u Banci. U slučaju naplate potraživanja sa deviznog tekućeg računa Korisnika platnih usluga fizičkog lica, preduzetnika i poljoprivrednika u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka će primeniti kupovni kurs iz kursne liste Banke za devize na dan transakcije;
- u drugim slučajevima propisanim zakonom.

Izvršena platna transakcija iz ove tačke ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

## **9.3 Vreme prijema i rok za izvršenje platne transakcije**

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka primila platni nalog koji je izdao Korisnik platnih usluga u toku poslovnog dana Banke, unutar vremenskog okvira koji je Banka Terminskim planom odredila za prijem platnih naloga i biće izvršeni u skladu sa Terminskim planom koji je sastavni deo Opštih uslova.

Platiočev platni račun ne može se zadužiti pre prijema platnog naloga.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima i koja je primljena u toku poslovnog dana, Banka će obezbediti da iznos transakcije bude odobren na računu banke primaoca plaćanja, istog poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog. Za ostale platne transakcije, primenjuju se rokovi za izvršenje platne transakcije utvrđeni ZPU, odnosno drugim propisima.

Platni nalozi primljeni po isteku poslovnog dana, smatraće se da su primljeni narednog poslovnog dana Banke, s tim da će Banka, ukoliko postoji mogućnost, izvršiti platni nalog u tekućem danu. Vreme prijema platnog naloga za isplatu na bankomatu je momenat kada je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za izvršenje transakcije i pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta sproveo postupak autentifikacije i autorizacije. Nalog za isplatu izdat upotrebom platne kartice na bankomatu izvršava se odmah, ako su ispunjeni uslovi za isplatu.

Platni nalozi koji se izvršavaju kao instant transferi odobrenja izvršavaju se istog poslovnog dana u rokovima utvrđenim propisima, ako su ispunjeni uslovi za realizaciju.

Korisnik platnih usluga ima pravo da podigne u gotovini sredstva sa svog računa u ekspozituri ili na bankomatima Banke, odmah posle evidentiranog priliva sredstava. Izuzetno od prethodnog stava, ako Korisnik platnih usluga podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od 600.000,00 dinara ili devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije veći od 600.000,00 dinara, Banka će mu ta sredstva isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Ako su sredstva na računu Banke odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke ili nakon isteka poslovnog dana, u skladu sa terminskim planom, smatraće se da je Banka novčana sredstva primila narednog poslovnog dana.

Banka izvršava platne nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi za izvršenje platne transakcije:

- da je Korisnik obezbedio pokriće na tekućem računu u iznosu koji odgovara iznosu koji je naveden u nalogu za plaćanje uvećan za iznos eventualne naknade i to na dan određen kao dan za izvršenje transakcije po nalogu, u suprotnom Banka može da odbije izvršenje naloga ako pokriće nije obezbeđeno,
- da račun Korisnika nije blokiran od strane NBS Odeljenja za prinudnu naplatu, da je plaćanje u skladu sa imperativnim propisima koji se odnose

na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili drugim propisima u vezi sa njima,

- da je platni nalog ispravan, da sadrži jedinstvenu identifikacionu oznaku ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platne transakcije i da je potpisan od strane ovlašćenih lica.

Smatra se da je Banka primila platni nalog, u skladu i na način utvrđen ugovorom, nezavisno od toga da li je nalog dostavljen neposrednom predajom u ekspozituri Banke, korišćenjem aplikacije elektronskog/mobilnog bankarstva ili korišćenjem platnog instrumenta (npr. platne kartice).

Banka utvrđuje momenat pred kraj poslovnog dana tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana. Vreme prijema i izvršenja platnog naloga definisano je Termiskim planom rada, koji predstavlja sastavni deo ugovora.

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

Platni nalog izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se pravilno izvršenim u delu koji se odnosi na određene primaoce plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci.

Platni nalog koji Banka nije izvršila, zbog nedostatka raspoloživih sredstava na Računu, greške u nalogu i sl. smatra se odbijenim istekom poslovnog dana u Banci, odnosno smatra se da nije ni primljen.

U slučaju da odbije izvršenje platnog naloga, Banka o tome obaveštava Korisnika istog poslovnog dana, uz izvod o prometu na računu i, ako je moguće, sa razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

#### 9.4 Odbijanje izvršenja platnog naloga

Platni nalog koji Banka nije izvršila zbog nedostatka raspoloživih sredstava na računu, greške u nalogu i slično smatra se odbijenim istekom poslovnog dana u Banci, odnosno smatra se da nije ni primljen.

Banka ima pravo da odbije platnu transakciju ako nisu ispunjeni svi uslovi za sprovođenje transakcije predviđeni Okvirnim ugovorom ili ako postoje zakonske smetnje za izvršenje naloga, odnosno ako bi njegovo sprovođenje bilo u suprotnosti sa propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, te internim aktima banke donesenim na osnovu tih propisa ili odluci nadležnih organa ili kada kod Banke postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata.

Banka ne može odbiti izvršenje platnog naloga, uključujući i platni nalog dat preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim u slučajevima iz stava 2. ove tačke.

U slučaju da odbije izvršenje platnog naloga ili iniciranje platne transakcije, Banka o tome obaveštava Korisnika platnih usluga istog poslovnog dana uz izvod o prometu na računu, usmeno, telefonom, putem imajla ili SMS-a ili putem pošte i, ako je moguće, sa razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno važećim propisima.

Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika platnih usluga obustavi već započeto izvršenje transakcije, ukoliko na osnovu odredbi relevantnog zakona, utvrdi da postoje jasne indicije koje ukazuju na pranje novca i/ili finansiranja terorizma.

#### 9.5 Opoziv platnog naloga / neopozivost platnog naloga

Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga, u skladu sa ZPU.

Platni nalog se opoziva povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija u formi i na način koji su utvrđeni ugovorom.

Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primio platiočev pružalac platnih usluga, osim u slučajevima predviđenim ZPU.

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

Po isteku rokova, nastupa neopozivost i Korisnik platnih usluga platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom.

Korisnik platnih usluga pravno lice odobreni platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom.

Okvirnim ugovorom može se utvrditi da Banka može Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za opoziv platnog naloga po isteku rokova predviđenih ZPU i ugovorom.

#### 9.6 Izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja

Banka izvršava platne transakcije primaocu plaćanja odobrenjem sredstava na njegovom platnom račun ili, ako primalac plaćanja nema platni račun kod Banke, stavljanjem sredstava na raspolaganje bez odlaganja, na način i pod uslovima utvrđenim ZPU, i drugim propisima.

Ako su sredstva odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka novčana sredstva za primaoca plaćanja primila narednog poslovnog dana.

Banka u svojstvu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja obezbeđuje da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, u vezi sa izvršenjem platne transakcije, bude najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Banke.

Banka obezbeđuje da datum valute odobrenja platnog računa Korisnika platnih usluga, kod domaće platne transakcije, koji uplati gotov novac u valuti tog platnog računa, bude datum kada je primila gotov novac, kao i da Korisnik platnih usluga može raspolagati novčanim sredstvima odmah po prijemu istih, a u skladu sa ZPU.

Banka pri izvršavanju platne transakcije platioca, prenosi ukupan iznos platne transakcije utvrđen u platnom nalogu. Izuzetno, Banka i Korisnik platnih usluga, kao primalac plaćanja mogu ugovoriti naplatu naknade iz iznosa platne transakcije koji se prenosi – pre odobravanja sredstava na račun primaoca u skladu sa odredbama ZPU. U skladu sa ugovorom, kod deviznog priliva, račun se zadužuje u raspoloživoj valuti, a kurs RSD koji se primenjuje za obračun naknade Banke, je zvanični srednji kurs NBS važeći na dan naplate naknade.

### **9.7 Storno knjiženja i ispravke pogrešno realizovanih naloga**

Knjiženja transakcija na računu Korisnika platnih usluga načinjena greškom ili omaškom službenika Banke ili usled neke druge greške na strani Banke mogu biti poništena (stornirana) prostim unosom ispravke greške i bez posebnog naloga Korisnika platnih usluga.

### **9.8 Instant plaćanja**

Platne naloge u iznosu do 300.000,00 dinara uključujući i taj iznos, za koje je Korisnik platnih usluga prilikom popunjavanja naloga za domaću platnu transakciju u dinarima odabrao opciju za instant, hitno plaćanje putem elektronskih servisa ili uneo oznaku za hitno plaćanje na nalogu podnetom na šalteru Banke, Banka će izvršiti kroz IPS (Instant Payment System) Narodne banke Srbije, u cilju trenutnog izvršavanja na ovaj način iniciranih platnih transakcija. Instant transfer odobrenja je domaća platna transakcija u dinarima koju Korisnik platnih usluga, kao platilac, može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini, a čiji prenos se izvršava u najkraćem periodu kroz IPS platni sistem. Ukoliko pružalac platnih usluga primaoca plaćanja nije učesnik IPS sistema, Banka neće izvršiti platni nalog za koji je Korisnik platnih usluga odabrao instant plaćanje kroz IPS sistem i o tome će obavestiti Korisnika platnih usluga pre davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije. U tom slučaju, kao i kada postoje objektivne smetnje u funkcionisanju IPS sistema, Korisnik platnih usluga može Banci dati saglasnost za izvršenje naloga koji neće biti realizovan kroz IPS sistem. Ukoliko je Banka primila obaveštenje da je izvršenje naloga za instant transfer odbijeno o tome će obavestiti Korisnika platnih usluga lično ukoliko je nalog dat u papirnom obliku u ekspozituri Banke, odnosno u elektronskom obliku u okviru elektronskog servisa koji Korisnik platnih usluga koristio za iniciranje IPS transakcija i nalog neće biti izvršen.

### **9.9 Međunarodne platne transakcije**

U međunarodnim platnim transakcijama, Banka će odobriti sredstva na računu primaoca plaćanja, odmah nakon dobijanja obaveštenja da je odobren račun Banke, izjave primaoca plaćanja o osnovu naplate, i prateće dokumentacije (ukoliko je isto propisano propisima o deviznom poslovanju).

U pogledu izvršenja instrukcija Korisnika platnih usluga, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za realizaciju međunarodne platne transakcije u sledećim slučajevima: suspenzije plaćanja, moratorijuma stranog agenta za naplatu ili trećih lica povezanih sa agentom, primene međunarodnih obavezujućih propisa i sankcija i u skladu sa propisima odnosno strane države. 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.

Troškove izvršenja naloga za plaćanje, a preko korespodentskih banaka, snosi Korisnik platnih usluga koji je dao navedeni nalog. Banka može zadužiti svaki pojedinačni ili sve zajedno račune Korisnika platnih usluga koji se vode kod Banke, u cilju namirenja svih troškova koji su nastali izvršenjem takvih naloga. Prilikom izvršenja transakcija plaćanja u inostranstvu, kod kojih je Korisnik platnih usluga izabrao opciju troškova SHA (podeljeni troškovi), Banka prenosi puni iznos platne transakcije samo do prve banke posrednika koja učestvuje u izvršenju platnog naloga i ne snosi nikakvu odgovornost za eventualno izvršenje umanjeno iznosa platne transakcije od strane posrednika.

Prilikom izvršenja transakcija plaćanja u inostranstvu, kod kojih je Korisnik platnih usluga izabrao opciju troškova OUR (u kom slučaju on snosi i sve troškove u inostranstvu), Banka je ovlašćena da, bez prethodne saglasnosti Korisnika platnih usluga, zaduži račun Korisnika platnih usluga za sve troškove za koje korespodentna banka zaduži račun Banke po osnovu te transakcije. O visini ovih troškova Banka obaveštava Korisnika platnih usluga kroz izvod po računu. Ukoliko se plaćanja troškova korespodentske banke vrši naplatom sa dinarskog računa za obračun navedenih troškova Banka će primeniti važeći prodajni kurs Banke za devize konkretne valute u kojoj je stvarni trošak naplaćen od strane korespodentske banke, na dan obračuna

troška.

Banka dostavlja Korisniku informacije:

- a) na njegov zahtev, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije, za Korisnika u svojstvu platioca, informacije o očekivanom roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene,
- b) nakon izvršenja platne transakcije, do kraja poslovnog dana e-mailom ili na šalteru Banke, kopiju SWIFT poruke MT103 i izvod računa.
- c) kod naloga za plaćanje u državu članicu Evropske unije, ako iznos ne prelazi EUR 50.000,00 u smislu davanja informacija pre izvršenja naloga, Banka obaveštava Korisnika o očekivanim rokovima izvršenja.

Banka izvršava naloge primljene u toku poslovnog dana, a prema Terminskom planu i očekuje da račun Banke bude zadužen sa istim datumom valute („same date value Sredstva će biti na računu banke korisnika plaćanja istoga dana ili u roku od jednog dana od datuma valute sa poruke MT103 i potrebno je dva dana (okvirno) od datuma valute sa poruke MT103 da inobanka odobri račun korisnika sredstava:

- na ime obračuna provizije i ostalih troškova u vezi sa plaćanjem, Banka ispostavlja obračun u skladu sa Tarifom naknada i isti dostavlja Korisniku na e-mail pre izvršenja naloga, dok fizičko lice lično vrši uplatu iznosa naknade u skladu sa visinom naknade iz Tarife naknada - stanovništvo.
- informacije o postupku koji Korisnik može preduzeti u slučaju eventualne žalbe odnosno zahteva za naknadu štete u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija, definisane su Okvirnim ugovorom,
- u slučaju konverzije valute, primenjuje se prodajni/kupovni kurs iz kursne liste Banke koja se objavljuje na sajtu Banke, a o tačnoj visini primenjenog kursa za konverziju valuta, Banka će pismeno obavestiti Korisnika kroz obračun i nalog pre izvršenja naloga.

Tokom trajanja ugovornog odnosa, a u skladu sa odredbama člana 16. Zakona o platnim uslugama, na zahtev Korisnika, Banka će dostaviti i sve druge informacije ili kopije dokumenata, ukoliko je potrebno.

Banka će u skladu sa važećim propisima kojima je regulisano obavljanje platnog prometa sa inostranstvom, bez odlaganja obavestiti Korisnika o prispeću priliva, i o potrebi dostavljanja rasporeda priliva i prateće dokumentacije, u skladu sa odredbama propisa koji uređuju devizno poslovanje.

Banka za obaveštavanje korisnika, u skladu sa prethodnim stavom koristi e-mail adrese Korisnika ili komunikaciju telefonom u slučaju Potrošača.

Korisnik može izdati Banci, trajni nalog kojim unapred potvrđuje buduće prilive iz inostranstva koje će ostvarivati po određenoj šifri osnova i/ili instrumenta plaćanja, kako bi se omogućilo da se priliv iz inostranstva male vrednosti – do EUR 1.000,00, automatski i bez prethodnog obaveštenja sprovodi i proknjižava na Računu. Banka ne snosi odgovornost za tačnost šifre osnova i/ili instrumenta plaćanja u slučaju davanja trajnog naloga iz prethodnog stava. Automatizacija procesa koju omogućava ugovaranje ovog tipa trajnog naloga nema uticaja na mere i aktivnosti koje Banka sprovodi u pogledu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Priliv na Račun Korisnika Banka odobrava s valutom odobrenja Računa banke u inostranstvu ili u drugoj domaćoj banci. U slučaju da inostrana banka ili druga domaća banka opozove ili izmeni nalog do datuma valutacije, Banka neće obraditi priliv i po tom osnovu se oslobađa bilo kakve odgovornosti ili obaveze prema Korisniku Računa.

### 9.9.1 SEPA (Single Euro Payments Area)

#### Osnovne odredbe (pojam i valuta)

SEPA je jedinstveno područje plaćanja koje kao valutu koristi isključivo euro i koje obuhvata države Evropske unije i države pridružene SEPA području. Samo uplate poslate i primljene u eurima mogu se izvršiti kao SEPA plaćanja. Računi sa kojih se šalje ili na koje se prima novac moraju biti vođeni u finansijskim institucijama u SEPA zoni.

Vreme izvršenja SEPA transakcija navedeno je u Terminskom planu.

Naplata koja se vrši u okviru jedinstvenog područja za plaćanje u evrima – SEPA, banka vrši tako što bez odlaganja odobrava sredstva na računu korisnika naplate, ako su sredstva odobrena na njenom računu, odnosno ako je u skladu sa SEPA pravilima za izvršavanje platnih transakcija primila informacije neophodne za odobravanje računa korisnika naplate, pri čemu je dužna da korisniku naplate omogući raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava na njegovom računu. Korisnik naplate je, nakon dobijanja obaveštenja banke da su sredstva odobrena na njegovom računu, dužan da istog ili narednog radnog dana banci dostavi podatak o osnovu naplate, kao i dokument po kome se vrši naplata, ako je dostavljanje tog dokumenta predviđeno kao obavezno važećim propisima kojim je regulisano devizno poslovanje.

Ukoliko Banka proceni da korisnik ne postupa u skladu sa navedenim propisima, uključujući i obaveze koje proizilaze iz propisa kojima se uređuje platni promet sa inostranstvom, Banka može da preduzme odgovarajuće mere prema korisniku, uključujući i identifikovanje tog korisnika kao rizičnog, primenu pojačanih mera praćenja poslovnog odnosa, ograničavanje ili onemogućavanje izvršavanje platnih transakcija korisnika, a u određenim slučajevima i

raskid poslovnog odnosa sa korisnikom.

Ukoliko do odbijanja izvršenja transakcije dođe kada Korisnik, kao platilac, daje instrukciju Banci za transfer sredstava, sredstva ostaju na računu Korisnika, a sve preduzete radnje će biti stornirane.

Banka nije odgovorna za odbijanje izvršenja transakcije na međubankarskom nivou i nije odgovorna za eventualnu štetu i troškove koji u tom smislu nastanu usled odbijanja izvršenja transakcije. Razlozi za odbijanje izvršenja transakcije na međubankarskom nivou mogu biti neispravan IBAN, neispravan BIC, regulatorni razlozi i sl.) Kod međunarodnih platnih transakcija, Banka bez odlaganja, na zahtev korisnika pokreće reklamacioni postupak u skladu sa pravilima relevantnih međunarodnih platnih sistema i važećim međubankarskim procedurama. Tok i rok rešavanja reklamacije zavise od postupanja druge banke i pravila primenljivog međunarodnog platnog sistema, o čemu će korisnik platnih usluga biti blagovremeno obaveštavan.

Razlozi za povraćaj sredstava mogu biti višestruki, poput neispravnih podataka o korisniku, blokade ili gašenja računa za prijem sredstava, nevažećih/neispravnih identifikatora računa (npr. nevažeći IBAN ili br. računa ne postoji i slično), neispravnog identifikacionog koda banke (BIC), po nalogu primaoca, nedozvoljenost SEPA transfera za konkretnu vrstu računa, regulatornih razloga i slično.

Razlozi za opoziv i otkazivanje SEPA naloga mogu biti različiti, na primer tehnički problemi, koji su rezultirali pogrešnim SEPA transferom, sumnje da je SEPA transfer rezultat prevare, duplo slanje transakcije nastalo greškom Banke i slično.

Ukoliko je zahtev za opoziv podneo Korisnik kao platilac, Banka može inicirati povraćaj sredstava već izvršenog SEPA transfera. Banka ne garantuje Korisniku, kao platiocu, povraćaj sredstava od inicijalnog SEPA transfera i nije odgovorna ukoliko ista ne budu vraćena. Povraćaj sredstava Korisniku konačno zavisi od banke primaoca plaćanja.

Ukoliko Banka nakon realizacije SEPA transakcije, a na osnovu dokumentacije pribavljene od klijenta ustanovi da se radi o naplati po poslu koji nije dozvoljen zakonom, dužna je da o tome obavesti Narodnu banku Srbije.

Na sve što povodom izvršenja SEPA transakcija nije regulisano ovom tačkom 9.9.1. primenjuju se druge odredbe ovih Opštih uslova poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd koje regulišu predmetnu materiju.

## **9.10 Trajni nalog**

Trajni nalog (posebno pisano ovlašćenje na obrascu Banke) podrazumeva da Banka u skladu sa instrukcijom platioca izvršava redovne periodične prenose unapred određenih/odredivih iznosa novčanih sredstava s računa platioca na drugi račun. Korisnik platnih usluga (platilac) može Banci podneti zahtev za naplatu sa računa putem trajnog naloga na posebnom pisanom obrascu Banke, kojim Banku ovlašćuje da na teret njegovog računa izvršava redovna ili povremena plaćanja, prema uslovima koji su definisani potpisanim trajnim nalogom. Korisnik platnih usluga trajnim nalogom unapred daje Banci saglasnost da zaduži odnosno zadužuje njegov račun u korist određenog primaoca plaćanja, za tačno određeni iznos, uz definisanu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja, na određeno vreme ili do opoziva. Banka će izvršavati trajni nalog u skladu sa uslovima definisanim od strane Korisnika platnih usluga. Ako definisani dan za izvršenje trajnog naloga pada u neradni dan, plaćanje će se izvršiti prvog narednog radnog dana. Korisnik platnih usluga je u obavezi da obezbedi sredstva na računu za plaćanje po trajnom nalogu u vreme izvršenja istog. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće definisanog iznosa plaćanja u celosti, izuzev ukoliko je u pitanju potraživanje Banke, u kom slučaju se sredstva sa računa skidaju u skladu sa raspoloživim stanjem. Bilo kakvu promenu koje se odnose na instrukcije, rokove i važenje trajnog naloga, Korisnik platnih usluga dužan je da je, da bez odlaganja, pisanim putem obavesti Banku. Trajni nalog prestaje da važi istekom roka na koji je dat, otkazom od strane Korisnika platnih usluga ili Banke, u slučaju smrti Korisnika platnih usluga. Trajni nalog automatski prestaje gašenjem računa, sa kojim je trajni nalog povezan.

## **9.11 Direktno zaduženje**

Direktno zaduženje podrazumeva da primalac plaćanja inicira prenos novčanih sredstava s računa platioca na svoj račun, na osnovu saglasnosti koju je platilac dao tom primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. Na osnovu tako inicirane platne transakcije, pružalac platnih usluga platioca prenosi novčana sredstva primaocu plaćanja na datum ili datume koji/koje su platilac i primalac plaćanja međusobno ugovorili. Korisnik platnih usluga je u obavezi da obezbedi sredstva na računu za plaćanje po direktnom zaduženju u vreme izvršenja istog. Banka izvršava direktna zaduženja samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće plaćanja u celosti i na osnovu instrukcija dostavljenim od strane primaoca plaćanja. Platilac saglasnost za zaduženje računa daje Banci potpisivanjem Zahteva za naplatu sa računa putem direktnog zaduženja, na posebnom pisanom obrascu Banke. Direktno zaduženje prestaje da važi istekom roka na koji je dat, otkazom od strane Korisnika platnih usluga ili Banke, u slučaju smrti Korisnika platnih usluga. Direktno zaduženje automatski prestaje gašenjem računa sa koji je direktno zaduženje povezano.

## **9.12 Nepravilno izvršenje platne transakcije**

### 9.12.1. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao platioc

Ako je platnu transakciju neposredno inicirao platioc, Banka odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je platiočev pružalac platnih usluga primio platni nalog.

Banka odgovara Korisniku platnih usluga 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.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Banka je dužna da u slučaju iz prethodnog stava obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa platioca u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun platioca zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

Ako Banka platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije istog poslovnog dana kada je platiočev pružalac platnih usluga primio platni nalog pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju na način predviđen važećim propisima, koji se odnose na izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Banka je, kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, dužna da u slučaju iz stava 4. ove tačke obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom bude najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno u skladu sa odredbama važećih propisa kojima su regulisane platne usluge povodom izvršenja platne transakcije primaocu plaćanja i datuma valute zaduženja i datuma valute odobrenja.

Ako je platna transakcija izvršena nakon vremena određenog važećim propisima kojima su regulisane platne usluge pred, Banka će biti dužna da kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na zahtev banke koja istupa u ime platioca, obezbedi da je datum valute odobrenja najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija pravilno izvršena.

Banka će, kao pružalac platnih usluga biti odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije i dužna da svom Korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

### 9.12.2. Prava i obaveze Banke kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

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

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

- 1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;
- 2) omogućiti primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ove tačke ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Banka je, kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, odgovorna platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije za koju je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, ako je primaocu plaćanja suprotno propisanim ograničenjima omogućila raspolaganje novčanim sredstvima, a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

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

- ako Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog – pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke koja je grešku učinila, dužan je da mu ta sredstva bez odlaganja vrati;
- ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa transakcije utvrđenog u nalogu, Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga može u odgovarajućem roku, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem transakcije;
- ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen, Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga može u odgovarajućem roku pravilno da izvrši transakciju i bez zahteva Korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva dužan je da na osnovu dokaza Banke, kao platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva vrati bez odlaganja Banci, kao platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ovaj povraćaj ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Banka je dužna da bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava i Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

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

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

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

Ako je platni nalog dostavljen pružaocu platnih usluga platioca nakon roka utvrđenog između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u roku.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa prethodnim stavom, dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena pravilno.

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

Na postupanje platiočevog pružaoca platnih usluga odgovornog u skladu sa prethodnim stavom primenjuju se odredbe važećih propisa koje se odnose na odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao platilac.

Platiočev pružalac platnih usluga nije odgovoran u skladu sa odredbom iz stava 6. ove tačke ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno.

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

## 10. NAKNADE BANKE U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNE TRANSAKCIJE

Za usluge u platnom prometu Banka naplaćuje naknade od Korisnika platnih usluga u skladu sa važećom Tarifom naknada koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs). Tarifa naknada i Opšti uslovi poslovanja čine sastavni deo Okvirnog ugovora čijim potpisivanjem Korisnik platnih usluga potvrđuje da je upoznat i saglasan sa Tarifom naknada.

Banka vrši naplatu naknada za platne usluge, na ugovoreni način automatskim zaduživanjem tekućeg računa Korisnika platnih usluga. Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da sa svih platnih i depozitnih računa može da vrši naplatu dospelih obaveza po osnovu naknada.

Korisniku platnih usluga, fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima Banka ne naplaćuje naknadu za podizanje gotovine sa tekućeg računa.

Korisnik platnih usluga, fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik, ima pravo na besplatno gašenje računa, dok se za zatvaranje računa pravnih lica naplaćuje naknada.

Banka pravnim licima obračunava dnevno naknade za usluge platnog prometa i drugih usluga koje se ne smatraju platnim uslugama u smislu Zakona o platnim uslugama.

Naknada za gotovinske platne transakcije naplaćuje se prilikom izvršenja platne transakcije, dok se naknada za bezgotovinske platne transakcije obračunava i naplaćuje na kraju radnog dana.

Fiksna naknada za vođenje računa, obračunava se i naplaćuje prvog radnog dana po isteku meseca.

Za naplatu naknada za svoje usluge, Banka može koristiti sredstva Korisnika sa svih računa koji se vode kod Banke, automatskim zaduživanjem računa.

Banka zadržava pravo izmene i/ili dopune Tarife sa svim izmenama i/ili dopunama donetim za vreme trajanja poslovnog odnosa, bez zaključenja posebnog aneksa Ugovora.

Ukoliko Korisnik ne plati Banci bilo koju novčanu obavezu najkasnije na dan dospeća, dužan je da Banci pored iznosa novčane obaveze u čijem je ispunjenju zadonio plati i zateznu kamatu u skladu sa važećim propisima, na to potraživanje i to od narednog dana od dana dospeća do konačne isplate potraživanja po stopi utvrđenoj važećim propisima.

## 11. KAMATNA STOPA I DEVIZNI KURS

Banka može da obračunava i plaća kamatu na sredstva koja Korisnik platnih usluga drži na dinarskom i deviznom tekućem računu u skladu sa poslovnom odlukom. Metod obračuna kamate i visina kamatne stope utvrđuju se ugovorom.

Banka ima pravo da izmeni visinu kamatne stope, načine i rokove obračuna kamate o čemu pismeno obaveštava Korisnika platnih usluga na papiru ili na drugi ugovoreni način i postupa saglasno odredbama ZPU i ovih opštih uslova kojima se uređuju izmene i dopune okvirnog ugovora na predlog Banke.

Na iznos nedozvoljenog prekoračenja po dinarskom tekućem računu, po kojem Korisniku nije odobreno dozvoljeno prekoračenje računa Banka obračunava i Korisniku platnih usluga naplaćuje zakonsku zateznu kamatu. Na iznos nedozvoljenog prekoračenja po dinarskom tekućem računu nastalog u vezi sa Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju računa, zaključenim između Banke i Korisnika platnih usluga, Banka će obračunavati kamatu po stopi zakonske zatezne kamate ili ugovorene kamate ukoliko je viša.

Banka objavljuje i čini dostupnim na Internet stranici Banke podatak o visini kamatne stope.

Banka pri izvršenju platne transakcije koja zahteva zamenu valuta, za Korisnika platnih usluga - potrošača primenjuje kursnu listu Banke važeću na dan izvršenja transakcije. Za iznose preko određenog limita, Banka može predvideti za Korisnika platnih usluga - potrošača primenu povoljnijeg kursa.

Kursna lista Banke dostupna je na Internet stranici i u svakoj ekspozituri Banke.

Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti na koju platni nalog glasi, odnosno u valuti o kojoj se dogovore Korisnik platnih usluga i Banka, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta, a koje nisu inicirane korišćenjem platne kartice, koristi se devizni kurs (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na RSD, koji važi u trenutku izvršenja platne transakcije. Ako posebnim ugovorom ili zakonom nije predviđena primena određenog kursa, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primenjivaće se važeći devizni kurs iz kursne liste Banke u trenutku izvršenja konverzije i to:

- kupovni kurs za konverziju u domaću valutu;
- prodajni kurs ako se domaća valuta konvertuje u stranu valutu i
- kupovni/prodajni kurs kod konverzije jedne strane valute u drugu stranu valutu.

Banka promenu kamatne stope i kursa zamene valute primenjuje odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika platnih usluga, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa. Ako se kamatna stopa i kurs zamene valute promeni u korist Korisnika platnih usluga, Banka predmetne promene primenjuje odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika platnih usluga. U ovim slučajevima Banka obaveštava Korisnika platnih usluga u ugovorenom roku.

## 12. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Obaveze Korisnika platnih usluga povodom platnih računa su:

- da obezbedi redovan priliv sredstava na tekući račun;
- da ispravno popunjava platne naloge;
- da vodi računa o instrumentima plaćanja po tekućem računu koje poseduje i da u skladu sa tim vodi računa kako bi sprečio gubitak, krađu, falsifikovanje ili neovlašćeno izdavanje naloga;
- da sredstvima sa tekućeg računa raspoloživo do visine sredstava raspoloživih na tekućem računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje računa;
- bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 dana, obavesti Banku o svim promenama ličnih identifikacionih podataka. Prijava promene se vrši uz prezentaciju identifikacionog dokumenta u ekspoziturnama Banke. Banka nije u obavezi, ali može prihvatiti i drugi način prijema informacije o izmeni kontakt podataka Korisnika platnih usluga, ako tom prilikom pouzdano može da utvrdi njegov identitet;
- da Banku odmah obavesti o svakoj izmeni neophodnoj za komunikaciju između Korisnika i Banke ( poštanska i elektronska adresa, broj telefona i sl.);
- da u slučaju promene isplatioca ličnih primanja (ukoliko ih ima) o tome obavesti Banku, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 7 dana od dana promene i da priloži potrebnu dokumentaciju, a po zahtevu Banke i dodatnu dokumentaciju, o svom trošku;
- obaveze povodom čekova definisane u delu ovih Opštih uslova poslovanja kojim su definisane dodatne usluge po računu;
- da obavesti Banku o drugim licima kojima želi da omogući raspolaganje sredstvima na njegovom računu i da obezbedi da navedeno lice/a deponuju svoje potpise na depo kartonu; kao i o svim izmenama u datom ovlašćenju za raspolaganje sredstvima kao što je promena imena, prebivališta ovlašćenog lica ili bilo koje druge promene od značaja za poslovni odnos sa Bankom, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promene, u suprotnom Banka neće postupiti po nalogu koji je dostavilo to lice;
- da u momentu gašenja tekućeg računa, izmiri sve obaveze prema Banci, da vrati čekovnu karticu, debitne platne kartice, kao i da vrati sve izdate čekove u njegovom posedu, a za sve nerealizovane iskorišćene čekove obezbedi pokriće;
- da plaća Banci naknade u vezi sa vođenjem računa predviđene Tarifom naknada za usluge - stanovništvo, uključujući, ali ne ograničavajući se na naknadu za vođenje računa, naknadu na ime izdavanja izvoda (nakon izdavanja prvog besplatnog mesečnog izvoda), naknadu na ime izdavanja čekovnih blanketeta, i druge naknade predviđene Tarifom naknada za usluge - stanovništvo, koje će biti predate Korisniku prilikom zaključenja posebnih usluga ukoliko se Korisnik odluči za korišćenje istih.
- daje Banci jasne i precizne naloge u pisanoj formi ili na drugi ugovoren način, a u skladu sa važećim propisima;
- proverava tačnost i potpunost izvoda po Računu kao i svih drugih izveštaja i obaveštenja koje primi od Banke;

kao i o svim izmenama u datom ovlašćenju za raspolaganje sredstvima kao što je promena imena, prebivališta ovlašćenog lica ili bilo koje druge promene od značaja za poslovni odnos sa Bankom, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promene, u suprotnom Banka neće postupiti po nalogu koji je dostavilo to lice.

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

Korisnik platnih usluga – potrošač u vezi sa izvršenjem platne transakcije ima pravo da zahteva povraćaj iznosa za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, odnosno pravilno izvršenje platne transakcije, pod uslovom da je Banku obavestio o ovakvoj transakciji odmah i podneo zahtev za pravilno izvršenje platne transakcije, najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Korisnik platnih usluga – potrošač može podneti zahtev za povraćaj i nakon isteka roka od 13 meseci od dana zaduženja, u slučaju da ga Banka, saglasno odredbama glave II ZPU nije obavestila o predmetnoj transakciji.

Ako je u izvršenje platne transakcije bio uključen i pružalac usluge iniciranja plaćanja - povraćaj iznosa iz tog stava korisnik platnih usluga zahteva od

pružaoca platnih usluga koji vodi račun tog korisnika,

Korisnik platnih usluga – pravno lice ili preduzetnik ima pravo da zahteva povraćaj iznosa za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, pod uslovom da je Banku obavestio o ovakvoj transakciji odmah i podneo zahtev za pravilno izvršenje platne transakcije, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaduženja.

Korisnik platnih usluga je dužan da obezbedi korišćenje programa i opreme od svake zloupotrebe i neovlašćenog uvida ili korišćenja od strane trećih lica.

Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja može nastati:

- u slučaju zloupotrebe od strane ovlašćenog, odnosno neovlašćenog lica;
- u slučaju neovlašćenog uvida ili korišćenja programa ili opreme koja obezbeđuje sigurnu razmenu podataka po osnovu i u vezi sa zaključenim Ugovorom, i sl.

Ugovorne strane neće biti odgovorne za posledice neizvršenja ili delimičnog neizvršenja svojih obaveza ukoliko do toga dođe, zbog okolnosti čije nastupanje ugovorne strane nisu mogle predvideti niti sprečiti, dok te okolnosti traju.

Korisnici platnih usluga - pravna lica i preduzetnici dužni su da Banku obaveste o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija, kao i da preduzmu pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim tekućim računima sa ovom promenom u roku od tri dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

U slučaju da je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, zbog koje platna transakcija nije izvršena ili je nepravilno izvršena, korisnik ima pravo da zahteva od Banke da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije. Banka je dužna da po zahtevu Korisnika platnih usluga odmah obavesti pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Ako ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava Korisniku platnih usluga, Banka će na pismeni zahtev Korisnika platnih usluga odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaocu pružacu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). Za preduzimanje navedenih mera Banka može naplatiti posebnu naknadu, predviđenu Okvirnim ugovorom i Tarifom naknada.

## **12.2 Odgovornost za neodobrene platne transakcije**

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika odnosno za izvršenje neodobrene platne transakcije.

Ukoliko je Banka odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije Korisniku, odnosno da Korisnikov račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Banka je dužna i da izvrši i povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa predviđenog važećim propisima, a ko su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen, jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili u slučaju da Korisnik nije preduzeo sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, kao i zbog neispunjavanja drugih ugovornih odredbi predviđenih u cilju sprečavanja zloupotreba platnog instrumenta odnosno usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

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

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

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

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik kao primalac plaćanja ili platilac preko Korisnika kao primaoca plaćanja, Banka odgovara Korisniku, kao primaocu plaćanja, za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako nije dostavila, odnosno nije pravilno dostavila platni nalog u slučaju iz prethodnog stava, Banka je dužna da odmah po saznanju dostavi, odnosno

ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao Korisnik, kao primalac plaćanja ili platilac preko Korisnika, kao primaoca plaćanja, odobren na računu Banke, kao pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka odgovara Korisniku kao primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako Banka, kao pružalac platnih usluga Korisnika, kao primaoca plaćanja, pruži dokaz Korisniku, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovorna Korisniku kao primaocu plaćanja u skladu sa stavovima 2. do 4. ove tačke, platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako Korisnik tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, a Banka tvrdi suprotno, dužna je da dokaže da je platna transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Platna transakcija je autentifikovana ako je Banka primenom odgovarajućih procedura proverila i potvrdila upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

### **13. PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE**

Banka ima diskreciono pravo da slobodno izvrši izbor Korisnika platnih usluga sa kojim će stupiti u poslovne odnose, što uključuje i mogućnost da odbije zaključivanje ugovora, odnosno stupanje u poslovni odnos, bez obaveze davanja posebnog obrazloženja.

Banka ima pravo da ne prihvati zaključenje ugovora i/ili pružanje platne usluge Korisniku platnih usluga. Banka ima pravo da bez saglasnosti Korisnika platnih usluga obustavi mogućnost korišćenja određenih usluga i/ili proizvoda u skladu sa propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma kao i drugim propisima.

Dostavljanjem Pregleda naknada i usluga i nacrtu okvirnog ugovora, u papirnom obliku ili drugom trajnom nosaču, u primerenom roku do sedam dana pre zaključenja okvirnog ugovora, smatra se da je Banka pružila informacije o obavezanim elementima ugovora saglasno ZPU, na način koji Korisniku platnih usluga omogućava da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Banka obezbeđuje da Korisnik platnih usluga dobije najmanje jedan primerak okvirnog ugovora.

Banka će Korisniku platnih usluga pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, činiti lako dostupnim informacije: o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Banka dužna da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga; o roku za izvršenje platne transakcije; vrstu i visinu svih naknada koje Banka naplaćuje Korisniku platnih usluga odnosno vrstu i visinu svake pojedinačne naknade ako se daje zbirna naknada; kurs zamene valuta, (ako se vrši zamena valute) odnosno referentni kurs koji Banka koristi za platnu transakciju, i druge informacije. Nakon prijema naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije Banka će učiniti lako dostupnim, informacije o referentnoj oznaci, iznosu transakcije, iznosu naknade, kursu zamene (ako se vrši zamena valute) i datumu prijema platnog naloga. Na zahtev Korisnika platnih usluga, Banka će napred pomenute informacije dostaviti na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Banka je u obavezi da, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju Korisnik platnih usluga u svojstvu platioca inicira na osnovu okvirnog ugovora, dostavi Korisniku platnih usluga, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, a ako Banka zbirno naplaćuje te naknade i o vrsti i visini svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu, kao i druge informacije predviđene ZPU.

Kada na osnovu okvirnog ugovora, Banka izvršava platnu transakciju, dužna je da Korisniku platnih usluga, kao platiocu, odnosno primaocu plaćanja, odmah nakon zaduženja Korisnikovog platnog računa ili nakon prijema platnog naloga/izvršenja transakcije dostavi sledeće informacije:

- referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisniku platnih usluga omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- iznos platne transakcije u valuti u kojoj je Korisnikov platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je Korisniku naveo u platnom nalogu;
- iznos bilo koje naknade koja se Korisniku platnih usluga naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako Banka zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- iznos kamate koju plaća Korisnik platnih usluga, ako se ta kamata plaća;
- ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristila Banka, kao i iznos platne transakcije

nakon zamene valute;

- datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja, odnosno datum prijema platnog naloga.

Banka će odmah nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije (zaduženje/odobrenje računa), Korisniku platnih usluga potrošaču dostaviti informacije u vezi sa izvršenom transakcijom, predviđene važećim propisima, slanjem SMS poruke na broj mobilnog telefona registrovan u bazi podataka Banke, koji je Korisniku platnih usluga potrošač dostavio Banci prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno kasnije tokom primene ugovora, u slučaju promene istog.

Banka dostavlja Korisniku platnih usluga - pravnom licu i preduzetniku navedene informacije periodično, a najmanje jednom mesečno, na ugovoreni način koji Korisniku platnih usluga omogućava da ove informacije sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku, u skladu sa ZPU.

Banka Korisniku platnih usluga, kao primaocu plaćanja odmah nakon izvršenja platne transakcije, dostavlja ili čini lako dostupnim informacije o iznosu, datumu kada su sredstva stavljena na raspolaganju, iznosu naknade i drugo.

Banka Korisniku platnih usluga - potrošaču na njegov zahtev bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavlja informacije o pojedinačnim izvršenim transakcijama na ugovoreni način.

Banka Korisniku platnih usluga – potrošaču, najmanje jednom godišnje, bez naknade, dostavlja izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom (izveštaj o naplaćenim naknadama).

Banka Korisniku platnih usluga koji nije potrošač na zahtev tog Korisnika platnih usluga dostavlja izveštaj o naplaćenim naknadama.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je pružalac platnih usluga naplaćivao i/ili plaćao kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.

Izveštaj o naplaćenim naknadama Banka može dostaviti elektronski, a na zahtev Korisnika platnih usluga dužna je da ga dostavi na papiru.

Banka može Korisniku platnih usluga naplatiti samo one naknade u vezi sa izvršenjem platne transakcije utvrđene Tarifom naknada o kojima ga je prethodno obavestila u skladu sa ZPU. Banka može da snosi odgovornost pod uslovima iz ZPU i drugih propisa, za neizvršenje, nepravilno izvršenje ili izvršenje neodobrene platne transakcije u kom slučaju korisniku računa izvršava povraćaj iznosa platne transakcije, odnosno obavezuje se da platiočev račun vrati u stanje u kojem bi bio da predmetna platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj svih naknada i plati iznos kamata na koje bi Korisnik platnih usluga imao pravo u slučaju da platna transakcija, za koju ne postoji saglasnost platioca, nije izvršena.

Banka nije odgovorna da izvrši povraćaj iznosa neodobrenih, neizvršenih ili neuredno izvršenih platnih transakcija i obračuna te naknade ukoliko je izvršenje prouzrokovano:

- nepredvidivim i neotklonjivim okolnostima na koje Banka, i pored preduzimanja svih mera, nije mogla da utiče;
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije posledica obaveze Banke koja proizilazi iz Zakona i drugih za Banku obavezujućih propisa;
- prevarom Korisnika platnih usluga ili ako Korisnik platnih usluga slučajno ili zbog nemara ne ispuni svoje obaveze u vezi sa platnim instrumentima;
- ako je Banka izvršila nepravilnu transakciju na osnovu neispravnog naloga koji je Banci predao Korisnik i/ili njegovo ovlašćeno lice,
- ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci kao pružaocu platnih usluga;
- ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U ovom slučaju, na zahtev Korisnika, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Bankom kao platiočevim pružaocem platnih usluga, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Isti postupak se primenjuje i u slučaju da je nepravilno izvršena platna transakcija na računu Korisnika kod Banke. Ako ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava Korisniku, Banka će na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje suplatiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). Banka može Korisniku naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz prethodnog stava, a u skladu sa Tarifom naknada. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake koju je Korisnik dostavio Banci, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku. Ovaj stav se ne primenjuje na Međunarodne platne transakcije.
- falsifikovanim nalogom za plaćanje koje je Banci predao Korisnik platnih usluga,
- slanjem podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika platnih usluga u obliku nezaštićenog zapisa, u kom slučaju ne odgovara za

moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija na osnovu naloga za plaćanje poslatih na opisan način i kada je odgovornost za siguran i pravilan prenos podataka na strani pošiljaoca podataka tj. Korisnika platnih usluga;

- upotrebom izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je zloupotrebljen zato što Korisnik platnih usluga nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente - Korisnik platnih usluga je odgovoran za celokupni gubitak u slučaju prevarne radnje Korisnika platnih usluga, zloupotrebe ili neispunjenje obaveza iz ZPU usled namere ili krajnje nepažnje;

ako Korisnika platnih usluga odmah nakon saznanja, odnosno u roku 13 meseci (potrošač), odnosno u roku od 30 dana (pravno lice i preduzetnik), od dana zaduženja ne obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako ne zahteva pravilno izvršenje platne transakcije.

Banka će Korisniku platnih usluga – potrošaču, na njegov blagovremeni zahtev, izvršiti povraćaj odobrene i pravilno izvršene platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pod uslovima, na način i u postupku propisanom ZPU.

### 13.1 Prava i obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga

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

1. ako Banka kao platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke koja je ovu grešku učinila, dužan je da ta sredstva odmah vrati Banci;
2. ako je Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenela iznos manji od platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika za pravilno izvršenje platne transakcije;
3. ako je Banka sredstva prenela nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka je dužna da istog Poslovnog dana pravilno izvrši platnu transakciju i bez zahteva Korisnika za pravilnim izvršenjem platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva je dužan da, na osnovu dokaza Banke, primljena sredstva bez odlaganja vrati Banci (prenese kao povraćaj).

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje platne transakcije u slučaju nastupanja izvanrednih i nepredvidivih smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnjama se smatraju događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje ovih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacije, radnji i propisa bilo kod državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestankom ili nepravilnim funkcionisanjem platnog sistema, na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivnu smetnju za pružanje tih usluga. Platne transakcije međunarodnog plaćanja su podložne nadzoru u cilju praćenja poštovanja međunarodnih sankcija Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU), Ministarstva finansija Sjedinjenih Američkih Država (OFAC, Ujedinjenog Kraljevstva Velike Britanije i Severne Irske. Banka i Korisnik su dužni da postupaju u skladu sa svojim obavezama iz međunarodnih i bilateralnih sporazuma koje je Republika Srbija zaključila i ratifikovala. Isključena je odgovornost Banke kada zbog primene propisa koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili usled primene nekog od navedenih sankcionih režima, Banka odbije izvršenje platne transakcije ili produži rokove izvršenja naloga navedene u Terminskom planu. Korespondentna banka ili banka korisnika može odbiti realizaciju platne transakcije ili zamrznuti sredstva koja su predmet platne transakcije ukoliko utvrdi da je Korisnik ili primalac plaćanja (dalje: Učesnik u transakciji) lice na koga se direktno ili indirektno odnose gore pomenute sankcije. Banka preduzima razumne mere u cilju prikupljanja i ažuriranja podataka o subjektima sankcija, ali zbog komplikovane i kompleksne prirode navedenih sankcija nije moguće sa sigurnošću utvrditi podatke o svim subjektima sankcija. Ovo se naročito odnosi na situacije kada se Učesnik u transakciji indirektno nalazi pod sankcijama (na primer primalac plaćanja je pravno lice u vlasništvu ili pod kontrolom sankcionisanog lica). Imajući u vidu navedeno, Banka nema niti može imati uticaja na postupke korespondentne banke odnosno banke Učesnika transakcije. Banka ne snosi bilo kakvu vrstu odgovornosti ukoliko zbog primene navedenih sankcija dođe do blokade bilo koje platne transakcije koju Korisnik inicira kod Banke i/ili do zamrzavanja sredstava koja su predmet platne transakcije. Za slučaj da platna transakcija bude odbijena od strane korespondentne banke ili banke Učesnika transakcije, Korisnik prihvata da snosi sve troškove povraćaja sredstava na Račun.

### 14. IZUZECI U VEZI SA OKVIRNIM UGOVOROM I INFORMISANJEM KORISNIKA PLATNIH USLUGA KOD MEĐUNARODNIH PLATNIH TRANSAKCIJA I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI TREĆIH DRŽAVA

Banka nije dužna da Korisniku platnih usluga pre zaključenja ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi s rokom za izvršenje platne transakcije preko ino banke primaoca plaćanja u trećoj državi, ako ne raspolaze tim informacijama, u slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država. Banka neće biti u obavezi da Korisnika platnih usluga informiše o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije, kao i o visini naknade koju naplaćuje za izvršenje međunarodne platne transakcije ili platne transakcije u valuti trećih država, kao i o očekivanoj visini ove naknade, ako u trenutku zaključenja okvirnog ugovora ne raspolaze informacijama o tačnoj visini naknade.

## 15. DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA

Banka Korisnicima platnih usluga potrošačima, koji imaju otvoren tekući račun za prijem zarada ili penzija, može da odobri dozvoljeno prekoračenje računa (u daljem tekstu: dozvoljeno prekoračenje).

Banka može Korisniku finansijskih usluga, koji ispunjava uslove, odobriti dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, u kom slučaju Banka i korisnik zaključuju ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa. Uz ugovor, Banka Korisniku finansijskih usluga uručuje Pregled obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa.

Banka dozvoljeno prekoračenje računa odobrava na pisani zahtev Korisnika finansijskih usluga koji ispunjava uslove, do maksimalnog roka definisanog aktom Banke koji reguliše tu vrstu proizvoda.

Na nedozvoljeno prekoračenje na računu Korisnika platnih usluga potrošača Banka obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu ili ugovorenu kamatu ukoliko je viša.

Korisnik platnih usluga – potrošač i Banka ugovorom uređuju način izmirenja dospelih obaveza nastalih zbog nedozvoljenog prekoračenja.

Banka pravnim licima i preduzetnicima, koji imaju otvoren tekući račun kod Banke i ispunjavaju uslove za odobravanje dozvoljenog prekoračenja, može na zahtev da odobri dozvoljeno prekoračenje računa.

Odluka o odobravanju/odbijanju zahteva za dozvoljeno prekoračenje računa se donosi nakon podnošenja zahteva, dostavljanja potrebne dokumentacije i ocene kreditne sposobnosti. Po odobrenju zahteva, Banka i korisnik zaključuju ugovor o dozvoljenom prekoračenju.

## 16. PLATNI INSTRUMENTI

### 16.1 Obaveze Korisnika platnih usluga u vezi s platnim instrumentom i personalizovanim sigurnosnim elementima

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

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

Korisnik platnih usluga dužan je da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku, odnosno lice koje Banka ovlasti, kao i da zahteva njegovu blokadu, uz obavezu pismene potvrde prijave Banci u roku od 3 dana od dana saznanja.

#### 16.1.1 Obaveze Banke u vezi s platnim instrumentom

Banka obezbeđuje:

- da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Korisniku platnih usluga kome je taj instrument izdat;
- da Korisnik platnih usluga u svakom trenutku može na odgovarajući način i bez naknade da obavesti Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, odnosno da na zahtev Korisnika, ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta;
- da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik platnih usluga obavestio
- pružaoca platnih usluga u skladu sa ZPU, te da ako se radi o neodobrenoj platnoj transakciji ili odobrenoj platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, odmah preduzme sve razumne mere radi povraćaja novčanih sredstava.,
- da na zahtev Korisnika platnih usluga, dostavi dokaz da je korisnik pismeno obavestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, pod uslovom da je zahtev za dostavljanje tog dokaza Korisnik podneo u roku od 18 meseci od dana podnošenja zahteva.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta Korisniku platnih usluga.

Kada korisnik platnih usluga obavesti Banku odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, Banka može korisniku platnih usluga naplatiti samo neposredne troškove zamene platnog instrumenta.

#### 16.1.2 Ograničenje korišćenja platnog instrumenta

Korisnik platnih usluga i Banka mogu ugovoriti limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu, ako se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršenje tih transakcija. Ako je platilac potrošač, ovaj limit potrošnje se obavezno ugovara, osim ako je taj potrošač u pisanoj formi na papiru ili trajnom nosaču podataka izričito zahtevao da se taj limit ne ugovori, odnosno da se ukine.

Korisnik platnih usluga i Banka mogu okvirnim ugovorom utvrditi da Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta)

ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik platnih usluga neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisniku platnih usluga. Blokada platnog instrumenta obavezno se ugovara ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta ili ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili kao posledice prevare.

Banka obaveštava Korisnika platnih usluga o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka će to učini odmah nakon ove blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna da Korisniku platnih usluga dostavi na način utvrđen okvirnim ugovorom na poslednju poznatu adresu koja joj je dostavljena.

Izuzetno, Banka neće obavestiti Korisnika platnih usluga u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

## **16.2 Platne kartice**

Na osnovu zahteva i zaključenog ugovora, a u skladu sa Opštim uslovima, Banka izdaje platne kartice fizičkom licu – potrošaču (punoletnom, poslovno sposobnom, domaćem ili stranom fizičkom licu), kao i pravnom licu ili preduzetniku odnosno licu za koje ovlašćeno lice - zakonski zastupnik podnese zahtev za izdavanje platne kartice (u daljem tekstu: Korisnik platne kartice).

Banka izdaje bez naknade Korisniku platnih usluga platnu karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa, kod koje se u domaćim platnim transakcijama obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos izdatih na osnovu njene upotrebe obavljaju u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Platnu karticu koja se može koristiti za iniciranje platnih transakcija sa tekućeg računa, a kod kojih se u domaćim platnim transakcijama poslovi iz prethodnog stavane obavljaju u Republici Srbiji Banka izdaje na poseban zahtev Korisnika platnih usluga u pismenoj formi i to samo ako je tom korisniku za iniciranje platnih transakcija sa istog tekućeg računa već izdata i platna kartica iz prethodnog stava.

Platne kartice izdaju se za period određen ugovorom, sa mogućnošću ponovnog izdavanja. Rok važnosti platne kartice označen je na kartici, a ista se može koristiti do poslednjeg dana u mesecu koji je označen na kartici.

Platne kartice su vlasništvo Banke. Platna kartica glasi na ime Korisnika i nije prenosiva na drugo lice. Korisnik platne kartice ne sme karticu ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja.

Korisnik platne kartice je odgovoran za tačnost svih podataka datih u zahtevu za dodelu kartice, odnosno zahteva za otvaranje računa, kao i za dalje promene ličnih podataka koje je dužan da prijavi Banci.

Platna kartica kojoj je istekao rok važnosti ne sme se koristiti, a Korisnik platne kartice je dužan da istu bez odlaganja uništi.

## **16.3 Vrste platnih usluga korisnicima platnih kartica**

Banka pruža sledeće platne usluge korisnicima platnih kartica:

- plaćanje roba i usluga putem platne kartice na ovlašćenim prodajnim mestima koja imaju oznaku prihvatanja određenog brenda kartica, što uključuje i Internet prodajna mesta, a u skladu sa odredbama zaključenog ugovora;
- podizanje gotovine na šalterima poslovnih banaka i pošte;
- podizanje gotovine i provera stanja na bankomatima;
- ostale usluge.

Konkretno usluge koje su omogućene Korisniku platne kartice, u zavisnosti od vrste i tipa platne kartice, su izričito navedene u pojedinačnom ugovoru o platnoj kartici.

## **16.4 Uručivanje kartice**

Banka može dostaviti Korisniku platnu karticu u ekspozituri, poštom, odnosno na drugi način na koji Banka omogući preuzimanje.

Banka može Korisniku da uruči PIN u ekspozituri ili da Korisniku da instrukcije za generisanje PIN-a putem SMS-a ili putem Direktnih kanala ukoliko Banka to omogući.

Odmah po prijemu platne kartice, Korisnik je dužan da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite Personalizovanih sigurnosnih elemenata

kartice.

Banka garantuje Korisniku platne kartice da do uručjenja kartice ni jedna osoba nije imala mogućnost da sazna PIN vezan za karticu.

Korisnik platne kartice je dužan da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotrebe, posebno da PIN ne zapisuje na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu. PIN može koristiti samo korisnik platne kartice. U suprotnom, korisnik platne kartice snosi eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe kartice.

Ukoliko Korisnik platne kartice ne potpiše svoju karticu, platna kartica će se smatrati nevažećom, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice, snosi Korisnik platne kartice.

### **16.5 Način i uslovi korišćenja platnih kartica**

Prava i obaveze Banke i Korisnika platne kartice definisani su ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice.

Za transakcije nastale korišćenjem kartice u zemlji i inostranstvu Banka zadužuje račun, odnosno kreditnu partiju pod uslovima utvrđenim Ugovorom i aktima Banke za svaku vrstu platne kartice koju izdaje Banka.

Platne kartice se mogu koristiti isključivo u okviru raspoloživih sredstava na računima odnosno u okviru odobrenog kreditnog limita.

Kartice se mogu koristiti na svim prodajnim mestima, šalterima banaka i bankomatima u zemlji i inostranstvu na kojima je istaknut brend kartice, osim VISA Virtuon kartice, koja se koristi samo za plaćanje preko interneta.

### **16.6 Limiti potrošnje Korisnika platne kartice potrošača**

Dnevni limiti potrošnje utvrđeni od strane Banke iznose:

- Limitna grupa AA: RSD 80.000,00 / 10 transakcija za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima;  
RSD 300.000,00 / 15 transakcija za plaćanja na POS terminalima  
RSD 300.000,00 / 15 transakcija za plaćanja putem interneta
- Limitna grupa BB: RSD 150.000,00 / 10 transakcija za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima;  
RSD 500.000,00 / 20 transakcija za plaćanja na POS terminalima  
RSD 500.000,00 / 20 transakcija za plaćanja putem interneta
- Limitna grupa CC: RSD 200.000,00 / 10 transakcija za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima;  
RSD 1.200.000,00 / 30 transakcija za plaćanja na POS terminalima  
RSD 1.200.000,00 / 30 transakcija za plaćanja putem interneta

Limitne grupe predefinisane su za svaki od proizvoda koji Banka ima u svojoj ponudi. Banka može Korisniku omogućiti promenu limitne grupe, odnosno ograničiti mogućnost promene iz bezbedonosnih razloga. Takođe, Banka iz bezbedonosnih razloga i u zavisnosti od sigurnosnih procena može uvoditi dodatne limite potrošnje na dnevnom i/ili nedeljnom i/ili mesečnom nivou, limite prema broju transakcija, limite potrošnje za transakcije bez prisustva kartice i dr.

Kreditne kartice mogu se koristiti do visine raspoloživog iznosa na kreditnoj partiji, a u okviru gore definisanih limita potrošnje.

Podizanje deviznih sredstava na bankomatima Banke, omogućeno je isključivo sa EUR deviznog računa vezanog za debitnu karticu, uz maksimalni dnevni limit u iznosu od 2.000 EUR.

### **16.7 Limiti potrošnje Korisnika platne kartice pravnih lica i preduzetnika**

Na pisani zahtev ovlašćenog lica Korisnika Banka može izdati više poslovnih dodatnih kartica, od kojih svaka glasi na ime zaposlenog čije je ime navedeno na kartici. Ovlašćeno lice Korisnik je u obavezi da se u zahtevu za izdavanje kartice opredeli za mesečni limit za svaku pojedinačnu karticu. Ovlašćeno lice Korisnika može odabrati/promeniti limit za svaku pojedinačnu karticu u skladu sa tehničkim mogućnostima postavljanja limita u sistemu Banke. U slučaju da je mesečni limit na nivou pojedinačne kartice iskorišćen, korisnik dodatne kartice neće biti u mogućnosti da istu koristi bez obzira na pozitivno stanje na računu, odnosno bez obzira na preostali raspoloživi kreditni limit.

Mesečni limiti na nivou svake pojedinačne kartice obnavljaju se svakog prvog u mesecu.

Banka iz bezbedonosnih razloga i u zavisnosti od sigurnosnih procena može uvoditi dodatne limite potrošnje na dnevnom i/ili nedeljnom i/ili mesečnom nivou, limite prema broju transakcija, limite potrošnje za transakcije bez prisustva kartice i dr.

### 16.8 Obračun za transakcije Korisnika platne kartice potrošača

Za transakcije nastale korišćenjem kartice u inostranstvu ukoliko je valuta transakcije različita od valute EUR, obračun se vrši u EUR prema kursu Kartičnog sistemavažećem na dan izvršenja transakcije. Devizni račun Korisnika platne kartice se, bez obzira na valutu u kojoj je izvršena transakcija, zadužuje za protivvrednost u EUR. U nedostatku sredstava u EUR na računu Korisnika platne kartice, vrši se konverzija u RSD, po prodajnom kursu Banke na dan obrade transakcije od strane Banke. Protivvrednost u dinarima se zaokružuje na dve decimale.

Korisnik platne kartice je saglasan da u nedostatku sredstava na tekućem računu za naplatu transakcija i naknada izvršenih u zemlji, Banka može, bez obaveštavanja Korisnika platne kartice izvršiti naplatu sa deviznog računa Korisnika kartice, pri čemu se prethodno vrši konverzija deviznih sredstava u RSD po kupovnom kursu Banke na dan transfera. Korisnik platne kartice je saglasan da Banka izvrši naplatu dospelih, a neizmirenih obaveza nastalih korišćenjem kartice i sa svih drugih računa Korisnika platne kartice.

### 16.9 Obračun za transakcije Korisnika platne kartice pravnih lica i preduzetnika

Ukoliko su transakcije karticom izvršene u inostranstvu u valuti EUR Banka konverziju u dinare vrši po prodajnom kursu Banke za devize na dan plaćanja dospelih obaveza. Za transakcije izvršene u inostranstvu u trećoj valuti, primenjuje se prvo kurs Kartičnog sistema za konverziju u valutu EUR, a nakon toga, na dan plaćanja transakcije primenjuje se prodajni kurs Banke za devize za valutu EUR. Dinarski račun Korisnika platne kartice se, bez obzira na valutu u kojoj je izvršena transakcija, zadužuje za protivvrednost u dinarima (zaokružena na dve decimale).

### 16.10 Prava, obaveze i odgovornosti Korisnika platne kartice

Korisnik platne kartice je dužan da prilikom izvršenja transakcije, na zahtev primaoca, pokaže identifikacionu ispravu, potpiše kopiju POS računa (slipa) istovetno kao na kartici ili unese PIN, čime se smatra da je dao saglasnost za izvršenje transakcije i garantovao tačnost iznosa.

Korisnik platne kartice je dužan da zahteva da se svi transakcioni postupci na prodajnom mestu obavljaju u njegovom prisustvu.

Prilikom podizanja gotovine na bankomatu Korisnik platne kartice se identifikuje unosom PIN-a, čime daje saglasnost za sve platne transakcije na bankomatu. Broj neuspešnih pokušaja unosa PIN-a ograničen je na dva. Prilikom trećeg pogrešnog unosa PIN-a bankomat zadržava karticu.

Banka može blokirati platnu karticu ukoliko Korisnik ima dospele, a neizmirene obaveze prema Banci po bilo kom osnovu, ukoliko postoji sumnja da se platna kartica koristi neovlašćeno, kao i u ostalim slučajevima značajnim za bezbedno korišćenje platne kartice, odnosno slučajevima predviđenim važećim propisima.

Davanjem personalizovanih sigurnosnih obeležja pri plaćanju internetom (unos broja kartice, i dr.), Korisnik platne kartice daje saglasnost za izvršenje transakcije.

Obaveza prihvatioca kartice je da izda kopiju računa/slipa kao potvrdu za izvršenu transakciju.

Korisnik platne kartice dužan je da na bezbedan način čuva platnu karticu i proverava njeno prisustvo.

Korisnik platne kartice je dužan da čuva kopiju POS i ATM (bankomat) računa, kao potvrdu zaključenja transakcije za svoje dalje potrebe ili eventualnu reklamaciju.

Troškovi podizanja gotovine na bankomatu i kupovine roba i usluga korišćenjem platne kartice, definisani su Tarifom naknada.

U skladu sa pravilima Kartičnih sistema, ukoliko je Korisnik registrovao platnu karticu u nekom od digitalnih servisa plaćanja (npr. telekomunikacioni operateri, operateri kablovske televizije, HBO i sl.) u slučaju gubitka i/ili zamene takve kartice, Banka vrši ažuriranje podataka o platnoj kartici u takvim servisima. Korisnik je dužan da sam ukine pretplatu na bilo kom digitalnom servisu plaćanja koji je koristio.

### 16.11 Prava, obaveze i odgovornosti Banke u vezi sa platnom karticom

Banka može da blokira platnu karticu u slučaju neadekvatnog korišćenja ili neispunjenja obaveza po kreditu po osnovu kreditne kartice ili računu za koji platna kartica predstavlja sredstvo korišćenja, odnosno u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima. Deblokadu kartice izvršava Banka.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu usled neadekvatnog čuvanja i oštećenja kartice, a troškove zamene kartice snosi Korisnik platne kartice, saglasno Tarifi naknada, osim ukoliko drugačije nije predviđeno važećim propisima.

Banka ima pravo da u toku važenja platne kartice i/ili prilikom reizdavanja izvrši promenu Kartičnog sistema sa kojim saradjuje i/ili promenu katičnog proizvoda u okviru istog Kartičnog sistema. Ukoliko nastane navedeni događaj, Banka će izvršiti zamenu platne kartice koju Korisnik koristi i obezbediti funkcionalnosti koje odgovaraju funkcionalnostima kartice koja se zamenjuje.

Specifičnosti korišćenja pojedinih vrsta platnih kartica su bliže propisani pojedinačnim ugovorima o izdavanju i korišćenju platnih kartica.

### 16.12 Dodatna platna kartica

Na pisani zahtev Korisnika platne kartice potrošača, Banka, pored osnovne kartice, može izdati do četiri dodatne platne kartice za čije je korišćenje odgovoran Korisnik osnovne platne kartice. Korisnik dodatne platne kartice povezane sa tekućim računom je ujedno ovlašćeno lice po tekućem računom i može raspolagati sredstvima na tekućem računom uz koji je dodatna platna kartica izdata.

Ovlašćeno lice za korišćenje dodatne platne kartice ima ista prava, obaveze i odgovornosti u pogledu korišćenja kartice kao i Korisnik osnovne kartice.

Dodatne kartice i PIN-ove preuzimaju lično korisnici platne kartice na čime ime kartice glase.

Korisnik osnovne platne kartice snosi materijalnu i svaku drugu odgovornost za upotrebu, zloupotrebu i/ili neovlašćeno korišćenje svih dodatnih platnih kartica izdatih na njegov zahtev.

Korisnik platne kartice može pisanim putem opozvati dato ovlašćenje, uz obavezu da Banci vrati dodatnu platnu karticu ovlašćenog lica. Korisnik dodatne kartice takođe može vratiti dodatnu karticu.

Na pisani zahtev zakonskog zastupnika pravnog lica i/ili preduzetnika Banka može izdati više poslovnih kartica, od kojih svaka glasi na ime za poslenog koji je korisnik kartice. Za pravilno korišćenje navedenih poslovnih kartica odgovorno je lice na čije ime je poslovna kartica izdata. Pravno lice snosi odgovornost za zloupotrebu, neovlašćeno i neuredno korišćenje svake platne kartice povezane sa računom ili kreditnim limitom.

### 16.13. Oštećena, ukradena i izgubljena platna kartica

Korisnik platne kartice je dužan da bez odlaganja prijavi gubitak, krađu, zloupotrebu kartice ili krađu podataka sa kartice Banci ili na telefon 011 3010217 Centra za autorizaciju upisan na kartici i zahteva blokadu iste, uz obavezu da nakon toga, u roku od tri dana od dana izvršene prijave, pismeno potvrdi Banci da je prethodno prijavio gubitak/krađu/zloupotrebu. Ukoliko Korisnik sumnja da mu je kartica ukradena ili zloupotrebjena, dužan je da krađu, osim Banci, prijavi i najbližoj stanici policije.

Banka je dužna da Korisniku dostavi dokaz o tome da ju je Korisnik obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice, ako je Korisnik podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana obaveštavanja.

Korisnik platnih usluga potrošač, preduzetnik i poljoprivrednik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene platne kartice, ili platne kartice koja je bila zloupotrebjena, jer Korisnik platnih usluga nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente. Korisnik platne usluge pravno lice snosi celokupan gubitak koji je nastao na način iz ovog stava.

Banka je dužna da korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa neodobrenih transakcija iz prethodnog stava ako je ovaj korisnik obavesti o neodobrenoj, platnoj transakciji, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja, kada je u pitanju Korisnik platne usluge potrošač, odnosno u roku od 30 dana kada su u pitanju preduzetnici i poljoprivrednici.

Korisnik platne kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom prevarnom radnjom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog neispunjena obaveza koje proizilaze iz Opštih uslova obaveza da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obaveza da na adekvatan način čuva svoj lični identifikacioni broj (PIN).

Po prijemu pisane prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice, Banka korisniku platne kartice može na zahtev izdati novu karticu. Trošak izrade nove kartice snosi korisnik platne kartice, osim ukoliko je drugačije predviđeno važećim propisima.

Korisnik platne kartice koji pronađe karticu posle prijave njenog nestanka ne sme je koristiti, već je dužan da je poništenu (presečenu vertikalno na pola) vrati Banci. U suprotnom, snosi svu zakonsku odgovornost.

U slučaju da je platna kartica uništena, odnosno oštećena, Korisnik platne kartice je dužan da o tome obavesti Banku, u pisanoj formi.

Korisnik platne kartice ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka s kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

U cilju zaštite Korisnika platne kartice, Banka, putem slanja SMS poruka, Korisniku platne kartice pruža uslugu obaveštavanja o transakcijama koje su nastale korišćenjem osnovne i dodatnih platnih kartica.

Korisnik platne kartice je dužan da dostavi tačan broj svog mobilnog telefona, kao i da o svakoj promeni broja mobilnog telefona Banku obavesti bez odlaganja.

#### 16.14 Naknade u vezi sa korišćenjem platne kartice

Vrstu i visinu naknada koje padaju na teret Korisnika platnih kartica Banka utvrđuje Tarifom naknada i ugovorom. Korisnik platne kartice ugovorom ovlašćuje Banku da zadužuje njegov tekući račun u dinarima ili stranoj valuti za sve transakcije, troškove i provizije nastale korišćenjem ili u vezi sa korišćenjem platne kartice.

#### 16.15 Reklamacije

Korisnik platne kartice je dužan da čuva kopije izdatih računa/slipova, za slučaj eventualne reklamacije.

Korisnik platne kartice - potrošač može da podnese reklamaciju u vezi sa korišćenjem platne kartice u pisanom obliku, korišćenjem odgovarajućeg obrasca na šalteru Banke u roku od 13 meseci od dana zaduženja. Ukoliko Banka nije obezbedila informaciju o platnoj transakciji na ugovoren način, rok za reklamaciju može biti i duži od 13 meseci.

Korisnik platne kartice - pravno lice i preduzetnik reklamaciju podnosi u pisanoj formi na propisanom obrascu u roku od 30 dana od dana zaduženja.

Ukoliko se izvrši transakcija na bankomatu, a Korisnik platne kartice zaboravi novac na bankomatu, Banka ne snosi odgovornost.

U slučaju osnovane reklamacije Korisnik platne kartice se oslobađa bilo kakvih troškova, a reklamirani iznos transakcije odobrava se računu Korisnika platne kartice po okončanju postupka.

Reklamacije koje se odnose na kvalitet roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik platne kartice podnosi isključivo na prodajnom mestu na kome je transakcija nastala.

#### 16.16. Otkaz korišćenja kartice

Banka ima pravo da Korisniku platne kartice koji se na bilo koji način ne pridržava ovih uslova, a naročito pravila o čuvanju i bezbednom korišćenju kartice i PIN-a, bez obrazloženja uskrati pravo korišćenja kartice i oglasi je nevažećom. O otkazivanju korišćenja platne kartice, Banka obaveštava i mrežu primalaca platnih kartica.

Korisnik platne kartice može otkazati korišćenje kartice pisanim putem, uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana od dana dostavljanja obaveštenja o otkazu Banci, uz izmirenje svih dugovanja po tom osnovu.

Zahtev za gašenje tekućeg računa i/ili deviznog računa uz koje je platna kartica izdata smatra se otkazom korišćenja platne kartice (osnovne i dodatnih). Ukidanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na tekućem i/ili deviznom računu predstavlja otkaz korišćenja dodatne kartice.

Korisnik platnih usluga može otkazati korišćenje Kartice, u kom slučaju sve Kartice - osnovna i dodatne prestaju da važe. U slučaju otkaza daljeg korišćenja Kartice, Korisnik se obavezuje da izmiri Banci sve obaveze nastale korišćenjem platne kartice (osnovne i dodatnih) do dana gašenja kartice Banci.

Korisnik platne kartice ima pravo na besplatno gašenje kartice.

Platna kartica čije je korišćenje otkazano mora biti odmah vraćena Banci i poništena.

Ukoliko Korisnik platne kartice nije u mogućnosti da poništenu platnu karticu preda Banci, obavezan je da postupi kao kod prijavljivanja ukradene/izgubljene kartice.

#### 16.17 Digitalizacija kartice

##### 16.17.1 Dodavanje kartice u digitalni novčanik

Korisnik samostalno odlučuje da li želi da izvrši proces digitalizacije platne kartice koja mu je izdata u skladu sa Okvirnim ugovorom, kako bi istu mogao da koristi kao digitalnu karticu. Proces digitalizacije Korisnik vrši u mobilnom bankarstvu na uređaju koji podržava opciju digitalizacije platne kartice ili u okviru digitalnog novčanika dostupnog na mobilnom uređaju Korisnika. Digitalni novčanik predstavlja aplikativno rešenje za mobilno plaćanje koje omogućava Pružalac usluge digitalnog novčanika sa kojim Korisnik ugovara uslove i način korišćenja.

##### 16.17.2 Korišćenje Digitalizovane kartice

Digitalizovanu karticu Korisnik platnih usluga može koristiti kao platni instrument za iniciranje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu kod trgovaca koji prihvataju platne kartice iste kartične šeme u okviru koje je izdata i digitalizovana platna kartica. Korisnik platnih usluga autorizuje, odnosno daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane korišćenjem Digitalizovane kartice putem personalizovanih sigurnosnih elemenata sačuvanih u Digitalnom novčaniku. Za platne transakcije izvršene Digitalizovanom karticom, naplata naknada se vrši na isti način kao da je transakcija inicirana Platnom karticom na osnovu koje je generisana Digitalizovana kartica. Ako Korisnik ima više digitalizovanih Platnih kartica u istom digitalnom novčaniku, Korisnik platnih usluga određuje redosled Digitalizovanih kartica za iniciranje platnih transakcija prema pravilima koja postavlja Pružalac usluge digitalnog novčanika

u skladu sa pravilima korišćenja aplikacije/usluge Digitalnog novčanika.

### **16.17.3 Zamena Platne kartice i izdavanje nove Platne kartice**

Ukoliko Banka iz bilo kog razloga zameni Platnu karticu Korisniku platnih usluga na osnovu koje je Korisnik platnih usluga kreirao Digitalizovanu karticu u Digitalnom novčaniku (npr. ako je prethodnoj Platnoj kartici istekao rok važenja, ili je Platna kartica zamenjena iz drugih razloga), Korisnik platnih usluga je dužan da registruje novu Platnu karticu u Digitalnom novčaniku, ukoliko želi da nastavi da koristi ovu uslugu. Ako iz bilo kog razloga dođe do raskida ugovora na osnovu kojeg je Banka Korisniku izdala Platnu karticu na osnovu koje je generisana Digitalizovana kartica ili Banka iz bilo kog razloga uskrati pravo korišćenja Platne kartice (blokira Platnu karticu), istovremeno prestaje pravo korišćenja Digitalizovane kartice. Brisanje Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korišćenja Platne kartice na osnovu koje je generisana izbrisana Digitalizovana kartica i ako nakon toga Korisnik platnih usluga ponovo želi da koristi svoju Platnu karticu kao Digitalizovanu karticu, može je ponovo registrovati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa Korisnika platnih usluga obaveze da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem te Digitalizovane kartice pre brisanja.

### **16.17.4 Prestanak ili ograničenje prava na korišćenje Digitalizovane kartice**

Banka ima pravo da u bilo kom trenutku onemogući dodavanje Platne kartice u Digitalni novčanik i/ili trajno ili privremeno korišćenje Digitalizovane kartice, ako je ispunjen neki od sledećih uslova:

- ako postoji sumnja da neovlašćeno lice pokušava da doda Platnu karticu u Digitalni novčanik;
- ukoliko u procesu dodavanja Platne kartice u Digitalni novčanik, Banka bude obavestena da je mobilni uređaj na koji se Platna kartica dodaje, izgubljen ili ukraden;
- ukoliko Banka onemogući dodavanje te vrste Platne kartice u Digitalni novčanik ili Banka više ne dozvoljava dodavanje Platne kartice u Digitalni novčanik pružaoca usluga;
- ukoliko postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje Platne kartice i/ili Digitalizovane kartice, odnosno korišćenje Platnih kartica sa namerom prevare;
- u slučaju blokiranja ili isteka Platne kartice na osnovu koje je kreirana Digitalizovana kartica;
- na zahtev Korisnika platnih usluga.

Blokiranje Platne kartice, odnosno onemogućavanje korišćenja od strane Banke, važi i za Digitalizovanu karticu, koja je kreirana na osnovu Platne kartice. Blokiranje Digitalizovane kartice ne mora da rezultira blokiranjem Platne kartice na osnovu koje je kreirana Digitalizovana kartica. Ako Pružalac usluge digitalnog novčanika iz bilo kog razloga spreči Korisnika platnih usluga da dodaje i koristi Digitalizovanu karticu Banke, Korisnik može kontaktirati Pružaoca usluge digitalnog novčanika.

### **16.17.5 Sigurnost**

Iz bezbednosnih razloga, u slučaju dodavanja Platne kartice u Digitalni novčanik na mobilnom uređaju, Korisnik platnih usluga je u obavezi da sa dužnom pažnjom postupi sa mobilnim uređajem i da preduzme razumne mere zaštite i očuvanja poverljivosti personalizovanih sigurnosnih elemenata uskladištenih u Digitalnom novčaniku.

Obaveze u pogledu načina rukovanja Platnom karticom koje je Korisnik platnih usluga preuzeo po osnovu ugovora zaključenog sa Bankom odnose se i na personalizovane sigurnosne elemente uskladištene u obliku Digitalizovane kartice u Digitalnom novčaniku.

Iz bezbednosnih razloga, Korisnik platnih usluga se obavezuje da:

- neće dodavati svoje Platne kartice u Digitalni novčanik koji se nalazi na mobilnom uređaju drugog lica;
- na mobilnom uređaju na koji je dodao ili planira da doda Digitalizovanu karticu Banke, neće koristiti bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac, itd.) za pristup (otključavanje) mobilnog uređaja na način da ih druga lica mogu pogoditi ili povezati sa Korisnikom platnih usluga;
- neće drugim licima učiniti dostupnim izabrana bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac) za pristup (otključavanje) mobilnog uređaja na kojem je dodata ili planira da se doda Digitalizovana kartica;
- neće dozvoliti drugim licima da pristupe mobilnom uređaju tako što će čuvati svoje biometrijske podatke (otisak prsta, skeniranje lica, itd.);
- u slučaju sumnje da su bezbednosna podešavanja (lozinka, tajni broj, podrazumevani obrazac, itd.) za pristup mobilnom uređaju koji ima dodatnu Digitalizovanu karticu ili se planira dodavanje, poznata drugima, Korisnik platnih usluga će ih zameniti bez odlaganja.

Platne transakcije pokrenute Digitalizovanom karticom smatraće se da je izvršio Korisnik platnih usluga, osim ako je Korisnik platnih usluga

prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zloupotrebu mobilnog uređaja ili njegovih personalizovanih bezbednosnih elemenata. Pod odgovornošću Banke i Korisnika platnih usluga za platne transakcije pokrenute Digitalizovanom karticom shodno se primenjuju odredbe ovih Opštih uslova koji važe i za ostale platne instrumente koje izdaje Banka.

#### 16.17.6 Naknade

Banka ne naplaćuje Korisniku platnih usluga naknadu za registraciju kartice u Digitalnom novčaniku niti za korišćenje Digitalizovane kartice. Banka nema uticaj na eventualnu naplatu naknada od strane Pružaoca usluge digitalnog novčanika za njegovu uslugu ili trećih lica koja pružaju usluge direktno ili indirektno povezane sa tom uslugom.

### 17. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTOM

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

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

Banka je dužna da obezbedi:

- da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta do momenta izdavanja dostupni isključivo Korisniku kojem je taj instrument izdat;
- da Korisnik u svakom trenutku može na odgovarajući način obavestiti Banku, što će biti detaljno regulisano ugovorom o davanju na korišćenje platnog instrumenta ili zahtevati da mu se ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta;
- da se spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Korisnik obavestio Banku.

Banka ne može Korisniku izdati platni instrument koji on nije zahtevao, osim ako je već izdati platni instrument potrebno zameniti.

Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta Korisniku.

Banka je dužna da Korisniku dostavi dokaz o tome da ju je Korisnik obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, ako je Korisnik podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana obaveštavanja.

Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta/blokirati platni instrument, 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 Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Korisnika.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade i o razlozima blokade platnog instrumenta pre ili neposredno nakon izvršenja blokade, telefonskim putem, SMS porukom, elektronskom poštom ili pisanim putem.

Izuzetno od prethodnog stava, Banka neće obavestiti Korisnika u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti Korisniku korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

#### 17.2. Dužnost Korisnika platnih usluga u vezi sa platnim instrumentom

Banka može Korisniku na osnovu njegovog zahteva i zaključenog ugovora izdati platni instrument za raspolaganje sredstvima sa tekućeg računa.

Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.

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

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku, na način predviđen ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.

## 18. USLOVI ZA IZMENU I DOPUNU, KAO I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku platnih usluga dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, ugovorenim kanalom komunikacije

Nakon prijema predloga iz stava 1. Korisnik platnih usluga može se saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Okvirnim ugovorom može se utvrditi da će se smatrati da se Korisnik platnih usluga saglasio s predlogom iz stava 1. ovog dela Opštih uslova ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio, o čemu je Banka dužna da obavesti Korisnika platnih usluga istovremeno s dostavljanjem tog predloga.

U slučaju iz stava 3. ovog dela Opštih uslova, Banka je dužna da Korisnika platnih usluga, istovremeno s dostavljanjem predloga iz tog stava, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog. Banka raskida ovaj Ugovor ukoliko Korisnik ne prihvati predložene izmene i dopune ugovora.

Pružalac platnih usluga dužan je da Korisniku platnih usluga predlog iz stava 1 ovog dela Opštih uslova dostavi u pismenoj formi. Korisnik platne usluge ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknada i drugih troškova uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Banci po računu i vrati Banci sve nerealizovane čekovne blankete koji su u njegovom posedu, kao i platne kartice koje su povezane sa platnim računom i obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su realizovani, a nisu u vreme raskida ugovora dospeli na naplatu, kao i drugih naknada i troškova nastalih u vezi sa računom. Izjavu o raskidu Korisnik platnih usluga dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu sedišta Banke ili uručenjem na šalteru Banke, najkasnije dan pre dana koji je određen za početak izmene.

Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune odredaba ugovora, uključujući i izmene naknada koje Banka povodom okvirnog ugovora naplaćuje Korisniku, dužna je da Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene.

U poslovanju sa pravnim licima, ukoliko Banka predloži uvećanje iznad ugovorenog iznosa naknade i druge troškove koji padaju na teret Korisnika platnih usluga ili izmenu drugih obaveznih elemenata po ugovoru o otvaranju i vođenju računa, dužna je da o tome obavesti Korisnika platnih usluga – pravno lice najkasnije 15 dana pre početka primene. U istom roku, Banka će obavestiti pravno lice o predloženim izmenama i dopunama odredaba okvirnog ugovora i smatraće se da se Korisnik platnih usluga pravno lice saglasilo sa dostavljenim predlogom ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestilo Banku da se s tim predlogom nije saglasilo.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa izmenom ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio, o čemu je Banka dužna da obavesti Korisnika istovremeno s dostavljanjem tog predloga. Banka je dužna da Korisnika, istovremeno s dostavljanjem predloga iz tog stava, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

Korisnik je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku, pismenim obaveštenjem, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora. Korisnik je dužan da ovo obaveštenje dostavi Banci u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

U slučaju neslaganja sa izmenom, Korisnik ima pravo da o tome obavesti Banku, otkáže ovaj Ugovor i zatvori dinarski tekući račun. U slučaju otkaza ovog Ugovora i zatvaranja dinarskog tekućeg računa Korisnik je u obavezi da izmiri sve obaveze po dinarskom tekućem računu, vrati sve nerealizovane čekovne blankete koji su u njegovom posedu, kao i debitne kartice koje su povezane sa računom i obezbedi sredstva neophodna za izmirenje obaveza po čekovima koji su realizovani, a u vreme otkaza Ugovora nisu dospeli za naplatu, kao i da izmiri sve obaveze nastale po ovom ugovoru i posebnim ugovorima zaključenim sa Korisnikom povodom pružanja usluga Banke u vezi sa računom koji Korisnik koristi.

Banka je dužna da Korisniku predlog izmena dostavi u pisanoj formi, ili pošiljkom na adresu Korisnika koja je navedena u ugovoru, odnosno na kontakt adresu koju je Korisnik u pisanoj formi naknadno dostavio Banci, na e-mail adresu Korisnika ili putem SMS na broj mobilnog telefona dostavljenog Banci. Navedeni kanali komunikacije mogu biti iskorišćeni i za dostavljanje ostalih obaveštenja koje Banka može dostavljati Korisniku u skladu sa ugovorom.

Svako obaveštenje/dokumentacija poslato imejlom ili drugom vrstom elektronske komunikacije smatraće se uredno dostavljenim Korisniku u momentu prijema od strane prijemnog servera.

U slučaju promene kontakt podataka Korisnika i propusta Korisnika da o tome obavesti Banku, smatraće se da su Korisniku dostavljena sva pismena upućena na dostupne adrese i brojeve telefona.

## 19. RASKID, ODNOSNO NIŠTAVOST OKVIRNOG UGOVORA KOJE ZAHTEVA KORISNIK PLATNIH USLUGA

### 19.1 Pravo Korisnika platnih usluga na raskid okvirnog ugovora

Korisnik platnih usluga ima pravo da u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor sa otkaznim rokom od mesec dana.

Pismeno obaveštenje o raskidu mora da bude potpisano od strane zakonskog zastupnika.

Korisnik platnih usluga ima pravo da raskine okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Korisnik platnih usluga koji raskine okvirni ugovor, dužan je da plati Banci naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade. Banka ne naplaćuje naknadu za raskid okvirnog ugovora.

Korisnik platnih usluga može da zahteva da se odredbe okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije u vezi sa obaveznim elementima ugovora, a nisu prethodno dostavljene Korisniku platnih usluga, utvrde ništavim.

### 19.2 Pravo Banke na raskid okvirnog ugovora

Banka ima pravo da raskine okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca.

Banka može raskinuti okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka je dužna da obaveštenje o raskidu okvirnog ugovora dostavi Korisniku platnih usluga u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, ugovorenim kanalom komunikacije. U slučaju raskida, obaveza Korisnika platnih usluga da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade. Banka ne može Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za raskid okvirnog ugovora.

Banka, osim u slučajevima predviđenim prethodnim odredbama ovih Opštih uslova, ili odredbama ugovora zaključenog sa Korisnikom, može raskinuti ugovor i u sledećim slučajevima i u kraćim rokovima od dva meseca:

- ako se Korisnik platnih usluga ne pridržava odredaba ugovora, Opštih uslova poslovanja, važećih propisa ni nakon opomene Banke o kršenju istih;
- ako je Korisnik platnih usluga prilikom otvaranja računa i/ili tokom trajanja ugovornog odnosa, dostavio netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i /ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga,;
- ako nakon zaključenja Ugovora dođe do promenjenih okolnosti koje otežavaju ispunjavanje obaveze jedne strane ili ukoliko se zbog njih ne može ostvariti svrha ispunjenja Ugovora saglasno odredbama Zakona o obligacionim odnosima;
- ako Korisnik platnih usluga ne obavesti Banku o statusnim promenama odnosno drugim promenama;
- u slučaju izvršenja kriminalnih radnji Korisnika finansijskih usluga;
- u slučaju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno nepridržavanja pravnih propisa koji regulišu oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma;
- i u drugim slučajevima utvrđenim ugovorima i važećim propisima.

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

- ukoliko se utvrdi da bi dalje omogućavanje vršenja transakcija od strane konkretnog Klijenta predstavljalo reputacioni rizik za Banku;
- ukoliko se utvrdi da poslovni odnos sa Klijentom predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa, kao i standarda za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma;
- ukoliko se utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim listama sankcija u skladu se politikom Banke;
- i u drugim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

## 20. PRAVO NA ODUSTANAK

Zakonom koji reguliše zaštitu Korisnika finansijskih usluga zagarantovano je pravo na odustanak od ugovora o kreditu, odnosno u smislu ovih Opštih uslova zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice.

Korisnik finansijskih usluga fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka roka iz tog stava, Korisnik je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku, na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obaveštenje dostavlja se u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Korisnik finansijskih usluga koji odustane od ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 3 ovog dela Opštih uslova, vrati Banci glavnica i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kreditnog proizvoda.

Banka nema pravo na druge naknade, osim naknada iz prethodnog stava i troškova nastalih kod nadležnih organa.

## 21. PRELAZNE ODREDBE

Opšte uslove za platne usluge, Tarifu naknada, Terminski plan, Pregled usluga i naknada povezanih sa računom i Listu reprezentativnih usluga, Banka čini dostupnim u poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici Banke [www.altabanka.rs](http://www.altabanka.rs).

U komunikaciji između Banke i Korisnika platnih usluga, pre i u toku trajanja ugovornog odnosa, koristi se srpski jezik, ukoliko Banka i Korisnik platnih usluga ne ugovore drugačije.

Sredstva Korisnika na tekućem računu Banka osigurava u skladu sa važećim propisima kojima je regulisano osiguranje depozita. U smislu propisa kojima je regulisano osiguranje depozita depozit je, dinarsko ili devizno potraživanje od banke koje proizilazi iz novčanog depozita, uloga na štednju, bankarskog tekućeg računa ili drugog novčanog računa, kao i bilo koje druge privremene situacije koja nastaje usled obavljanja redovnih bankarskih poslova, a na osnovu kog nastaje zakonska ili ugovorna obaveza banke na povraćaj sredstava. Depoziti položeni kod Banke, osigurani su u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita. Iznos osiguranog depozita saglasno Zakonu o osiguranju depozita je iznos do EUR 50.000 po deponentu, koji se za dinarske depozite, devizne depozite položene u evrima i devizne depozite položene u ostalim valutama, utvrđuje u svemu prema navedenom zakonu o osiguranju depozita. Zakon o osiguranju depozita uređuje obavezno osiguranje depozita fizičkih lica, preduzetnika, mikro, malih i srednjih pravnih lica kod banaka, radi zaštite depozita tih lica u slučaju stečaja ili likvidacije banke i očuvanja stabilnosti finansijskog sistema. U skladu sa Zakonom o osiguranju depozita Banka je dužna da sve depozite fizičkih lica, preduzetnika, mikro, malih i srednjih pravnih lica osigura kod Agencije za osiguranje depozita. U skladu sa Zakonom o osiguranju depozita osnovan je poseban fond – fond za osiguranje depozita radi obezbeđenja sredstava za osiguranje depozita i isplate osiguranih iznosa i drugih troškova nastalih u vezi sa obezbeđenjem sredstava za osiguranje depozita i isplate osiguranih iznosa. Fondom za osiguranje depozita upravlja Agencija za osiguranje depozita. Osigurani depozit između ostalog ne obuhvata i depozite lica povezanih s bankom, u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje banaka.

Ovi Opšti uslovi poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd primenjuju protekom roka od 30 dana od dana isticanja u poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke.

Danom primene ovih Opštih uslova poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd prestaju da se primenjuju Opšti uslovi poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd od 19.03.2026. godine (u primeni od 04.05.2026. godine).