

Opšti uslovi otvaranja, vođenja i gašenja platnih računa i pružanja platnih usluga fizičkim licima – potrošačima

1. OPŠTE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima 3 Banka a.d. Novi Sad, upisana u registar kod Agencije za privredne registre pod matičnim brojem 08761132, i pod nadzorom Narodne banke Srbije (u daljem tekstu: Banka), obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja i fer odnosa prema klijentu, utvrđuje uslove pod kojima otvara, vodi i gasi platne račune klijenata, pruža platne usluge, i komunicira sa klijentima. Opštim uslovima poslovanja uređuje se i način uspostavljanja i održavanja poslovnog odnosa sa klijentom, kao i način obračuna i objavljivanja troškova, kamata i naknada za otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa i vršenje platnih usluga.

Ovi Opšti uslovi dopunjuju i posebne ugovorom utvrđene uslove između Banke i klijenta, ukoliko je ugovorom predviđeno da Opšti uslovi ili neki njihov deo predstavljaju sastavni deo ugovora ili ukoliko se ugovor na njih izričito poziva.

Pod klijentom fizičkim licem – potrošačem podrazumeva se 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 (u daljem tekstu: Korisnik platnih usluga ili Korisnik).

Korisnik je svako lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga.

Banka neće uspostavljati poslovne odnose sa licima koja nisu državljani Republike Srbije, osim u slučaju kada se radi o Korisniku koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji a nema otvoren platni račun u drugoj banci (platni račun sa osnovnim uslugama, tačka 2.1.2).

Izvršni odbor Banke ovlašćen je da odobri izuzetak od primene pravila iz prethodnog stava i odobri stupanje Banke u poslovne odnose sa licima koja nisu državljani Republike Srbije.

Navedeno pravilo ne odnosi se na zaključivanje novih ugovora sa Korisnicima Banke sa kojima Banka ima uspostavljen poslovni odnos.

Banka je dužna da prilikom uspostavljanja poslovne saradnje omogući Korisniku platnih usluga da se upozna sa Opštim uslovima i Tarifom naknada za platne usluge, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove.

Tarifom naknada za platne usluge kao i Pregledom usluga i naknada povezanih sa platnim računom su detaljnije određene naknade i provizije za obavljanje platnih usluga. Tarifa naknada za platne usluge čini sastavni deo ovih Opštih uslova i Okvirnog ugovora.

1.1 Okvirni ugovor o platnim uslugama

1.1.1 Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi

Banka će Korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora, dostaviti informacije koje su utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora u skladu s članom 16. Zakona o platnim uslugama, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Banka može Korisniku platnih usluga dostaviti informacije iz stava 1. ove tačke i dostavljanjem nacrta Okvirnog ugovora koji sadrži ove informacije.

Banka će Korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora dostaviti i Pregled usluga i naknada,

bez naknade - na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na način koji obezbeđuje dokaz o izvršenom dostavljanju.

Banka je dužna da Korisniku platnih usluga učini lako dostupnim Pregled usluga i naknada na šalterskim mestima, u poslovnim prostorijama i na svojoj internet prezentaciji.

1.1.2 Zaključivanje i izmene Okvirnog ugovora

Otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, kao i pružanje platnih usluga vrši se na osnovu Okvirnog ugovora zaključenog između Banke i Korisnika. Banka je u obavezi da u poslovnim odnosima postupa sa dužnom pažnjom, u skladu sa važećim propisima, internim aktima Banke i dobrim poslovnim običajima.

U cilju zaključivanja ugovora sa Korisnikom platnih usluga, Banka ima pravo i obavezu da od Korisnika platnih usluga zatraži podatke potrebne u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa ili raskine postojeći poslovni odnos ukoliko Korisnik platnih usluga ne dostavi tražene podatke.

Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune odredaba ugovora, dužna je da Korisniku platnih usluga dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene.

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

Banka će smatrati da se Korisnik platnih usluga saglasio s predlogom iz stava 3. ove tačke ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio.

Korisnik platnih usluga ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.

Banka će Korisniku predlog iz stava 3. ove tačke dostaviti u pismenoj formi.

Korisnik platnih usluga može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora, koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi odnosno koje nisu prethodno dostavljene korisniku platnih usluga - utvrde ništavim.

Korisnik platnih usluga ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

1.1.3 Pravo Korisnika platnih usluga na raskid Okvirnog ugovora

Korisnik platnih usluga ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 dana.

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

Ako Korisnik platnih usluga raskine okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka će Korisniku platnih usluga vratiti srazmerni deo plaćene naknade.

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

1.1.4 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, Zakonom o platnim uslugama ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da jednostrano raskine Okvirni ugovor, bez otkaznog roka od dva meseca navedenog u stavu 1. ove tačke, u slučaju kada Korisnik ne želi da izvrši ažuriranje svojih podataka i dokumentacije u skladu sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i u slučaju kada Banka nije u mogućnosti da sprovede druge radnje i mere poznavanja i praćanja stranke u skladu sa pomenutim zakonom.

Banka je dužna da obaveštenje o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Korisniku u pismenoj formi.

Ukoliko Banka raskine Okvirni ugovor, na obavezu Korisnika platnih usluga da plati naknade, shodno se primenjuju odredbe tačke 1.1.3 ovih Opštih uslova.

Pored napred navedenih razloga, Okvirni ugovor može se raskinuti i iz razloga navedenih u tački 2.1.2.1. i tački 5.4.

1.2 Zaštita podataka o ličnosti

U cilju postizanja što većeg nivoa transparentnosti u vezi sa obradom podataka o ličnosti, 3 Banka a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 2a, e-mail: office@3bank.rs, tel: 021/530-111, 021/530-024, kao rukovalac podacima o ličnosti, pruža korisnicima platnih usluga sledeće informacije:

I Kontakt podaci lica za zaštitu podataka o ličnosti

U vezi sa obradom i zaštitom podataka o ličnosti, kao i ostvarivanjem prava zagaranovanih Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti lice na koje se podaci odnose može se obratiti licu za zaštitu podataka o ličnosti putem e-mail adrese zastitapodataka@3bank.rs, na broj telefona: 021/48-93-145, kao i poštom na adresu 3 Banka a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 2a, 21000 Novi Sad, sa naznakom za: „Lice za zaštitu podataka o ličnosti“.

II kategorije podataka o ličnosti koje se obrađuju

U zavisnosti od svrhe obrade banka obrađuje sledeće kategorije podataka o ličnosti:

1. Identifikacione podatke (podaci iz ličnih dokumenata, poslovne dokumentacije, izjave lica i sl.);
2. Podatke o poslovnoj aktivnosti;
3. Podatke o imovini i prihodima;
4. Podatke o transakcijama;
5. Kontakt podaci (adresa, e-mail adresa, broj telefona).

III Svrha nameravane obrade i pravni osnov za obradu podataka

Podaci o ličnosti korisnika platnih usluga prikupljaju se i obrađuju u cilju: uspostavljanja poslovnog odnosa sa bankom i pružanja platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Odlukom o uslovima otvaranja i načinu vođenja deviznih računa rezidenata, kao i dinarskih i deviznih računa nerezidenata, Odlukom o bližim uslovima i načinu otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa; u svrhu sprovođenja obavezne identifikacije (stranke, punomoćnika ili zastupnika stranke), poznavanja i praćenje stranke u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma; u svrhu ostvarivanja ugovorenih prava i urednog izvršenja ugovorenih obaveza korisnika platnih usluga ili banke; u svrhu rešavanja prigovora i pritužbi korisnika platnih usluga; u svrhu marketinških aktivnosti koje se ogledaju u pružanju informacija o novim i postojećim proizvodima i uslugama iz ponude banke, odnosno promociji ili prezentaciji proizvoda i usluga, obaveštavanju o konkursima i događajima u organizaciji banke i pozivanju korisnika da se prijavi i učestvuje na istima,

obaveštavanju o besplatnim edukacijama, anketiranju sa ciljem ispitivanja zadovoljstva, unapređenja kvaliteta pružanja usluga, proširenja ponude proizvoda banke, a na osnovu pristanka korisnika; u svrhu sprovođenja kontrola i izveštavanja propisanih zakonom; u svrhu vršenja obaveznih revizija propisanih zakonima; u svrhu postizanja bezbednosti informacionog sistema banke i zaštita banke i korisnika od zloupotreba i prevarnih radnji u skladu sa legitimnim interesom banke; u svrhu sprovođenja administrativnih poslova, potrebe izveštavanja i donošenja poslovnih odluka u okviru banke i lica povezanih sa bankom u skladu sa legitimnim interesom banke; u cilju sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa platnim uslugama na osnovu Zakona o platnim uslugama; u svrhu postupanja po zahtevima organa vlasti.

IV Informacije o postojanju legitimnog interesa

Kada je u pitanju prikupljanje i obrada podataka o ličnosti, legitimni interes banke postoji u slučajevima vršenja marketinških aktivnosti opisanih u prethodnoj tački. Pored prethodno navedenog, legitimni interes banke ogleda se i u potrebi banke da osigura, bezbednost informacionog sistema banke, zaštitu banke i klijenata od zloupotreba i prevarnih radnji. Legitimni interes postoji i u slučaju izvršenja administrativnih poslova, potrebe izveštavanja i donošenja poslovnih odluka, u okviru banke i lica povezanih sa bankom.

V Primaoci podataka o ličnosti

Podatke o ličnosti korisnika platnih usluga, banka može dostaviti ili staviti na uvid Narodnoj banci Srbije i drugim državnim organima, kao i javim registrima, kako na njihov zahtev, tako i u cilju ispunjavanja svojih pravnih obaveza ili zaštite i ostvarivanja svojih prava. Pored navedenog, banka podatke o ličnosti može dostaviti svojim pravnim zastupnicima, revizorskim kućama koje vrše godišnju reviziju finansijskih izveštaja, reviziju bezbednosti informacionog sistema kao i ostale obavezne revizije, licima povezanim sa bankom, privrednim subjektima koji omogućavaju nesmetano odvijanje platnog prometa, privrednim subjektima koji omogućavaju nesmetan rad sistema banke, subjektima kojima je banka poverila određene aktivnosti u smislu Odluke o upravljanju rizicima banke, trećim licima koja su neophodna za realizaciju poslovne saradnje između korisnika platnih usluga i Banke, Kreditnom birou udruženja banaka, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima koji je osnovan i radi u okviru Odbora za bankarstvo i osiguranje Privredne komore Srbije.

VI Iznošenje podataka u druge države ili međunarodne organizacije

Podaci o ličnosti mogu biti izneti u drugu državu u slučaju obavljanja međunarodnih transakcija, u skladu sa nalogom korisnika platne usluge.

VII Rok čuvanja podataka o ličnost

Banka podatke o ličnosti čuva najmanje 10 godina od okončanja poslovnog odnosa, a u slučaju potrebe ispunjavanja drugih pravnih obaveza, zaštite ili ostvarivanja svojih prava i interesa i nakon tog roka, sve dok konkretno pravo ili obaveze banke ne budu ispunjene. U slučaju da zahtev za korišćenje određene finansijske usluge ne bude odobren, podaci o ličnosti će se čuvati onoliko dugo koliko je neophodno da bi se moglo nesmetano postupiti po eventualnom prigovoru ili pritužbi korisnika finansijske usluge u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i odlukama Narodne banke Srbije. Podatke koji se obrađuju isključivo na osnovu pristanka Banka će obrađivati i čuvati dok se ne ostvari svrha obrade, odnosno do opoziva.

VIII Prava lica čiji se podaci obrađuju

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, lice na koje se podaci odnose ima pravo da od banke zahteva informaciju o tome da li obrađuje njegove podatke o ličnosti, pravo na pristup tim podacima, pravo da se podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave, pravo da se nepotpuni podaci dopune, pravo na brisanje podataka o ličnosti, pravo da se obrada podataka o ličnosti ograniči od strane banke, kao i pravo na prenosivost podataka. Prethodno navedena prava ostvaruju se u skladu sa uslovima i u situacijama propisanim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Ukoliko lice na koje se podaci odnose smatra da je obrada podataka o ličnosti izvršena suprotno odredbama Zakona o zaštiti

podataka o ličnosti, ima pravo da podnese pritužbu Poverniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, u pisanom obliku, neposredno ili putem pošte.

IX Pravo na prigovor

Lice na koje se podaci odnose ima pravo na prigovor ukoliko se podaci o ličnosti obrađuju za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje ako je povezano sa takvim direktnim oglašavanjem. Pored navedenog, lice prigovor može podneti i u odnosu na obradu koja se vrši u cilju ostvarenja drugih legitimnih interesa banke, kao i u odnosu na obradu koja se vrši u cilju ostvarenja zakonom propisanih ovlašćenja banke, uključujući i profilisanje koje se zasniva na tim obradama. Prigovor može biti podnet u pisanoj formi u poslovnim prostorijama banke, poštom na adresu banke, preko internet prezentacije banke ili na e-mail adresu prigovori@3bank.rs.

X Obaveznost davanja podataka o ličnosti

Davanje podataka o ličnosti predstavlja pre svega zakonsku, obavezu, a ujedno je i neophodan uslov za zaključenje i izvršenje ugovora na osnovu kojeg banka korisniku pruža platnu uslugu. Davanje pristanka za obradu podataka o ličnosti u svrhu prethodno opisanih marketinških aktivnosti je dobrovoljno.

XI Posledice u slučaju nedavanja podataka

U slučaju da korisnik banci ne dostavi podatke obavezne zakonom i drugim propisima ili podatke koji su neophodni za zaključenje i izvršenje ugovornog odnosa, banka neće biti u mogućnosti da uspostavi poslovni odnos.

U slučaju nedavanja pristanka za prethodno opisane marketinške aktivnosti lice na koje se podaci odnose neće snositi nikakve posledice.

XII Opoziv pristanka

Ukoliko se obrada podataka zasniva na pristanku lica na koje se podaci odnose ima pravo da opozove pristanak u svakom trenutku. Opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade koja je vršena na osnovu pristanka pre opoziva. Ukoliko je pristanak opozvan pre nego što je ostvarena svrha obrade podataka o ličnosti od koje korisnik može imati određenu korist, korisnik će biti uskraćen za tu korist. Opoziv pristanka se može izvršiti pisanim putem u prostorijama banke ili poštom na adresu banke, kao i slanjem opoziva na e-mail adresu zastitapodataka@3bank.rs.

1.3 Komunikacija

Banka i Korisnik platnih usluga u okviru svoje poslovne saradnje mogu komunicirati usmeno i pismenim putem, s tim što će samo pismena komunikacija i dokumenti biti od značaja za međusobne formalno-pravne i materijalne odnose.

Zvanična pisana komunikacija između Korisnika platnih usluga i Banke odvija se putem sledećih kanala komunikacije:

- slanjem pošte na zvaničnu adresu Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i na adresu koju je Korisnik platnih usluga dostavio Banci;
- elektronskim putem, odnosno putem internet prezentacije, putem e-mail-a, SMS-a ili Viber poruke a sve u skladu sa zakonskim i drugim važećim propisima.

Komunikacija između Korisnika platnih usluga i Banke vrši se i putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, putem telefonskog kontakta, putem društvenih mreža Banke, kao i direktnom usmenom komunikacijom u poslovnim prostorijama Banke ili prostorijama Korisnika platnih usluga.

Komunikacija sa Korisnikom platnih usluga uključuje i marketinške aktivnosti i reklamna oglašavanja u sredstvima javnog informisanja ili na drugi način. Reklamne poruke kojima se promoviše određeni proizvod/usluga Banke, sadrže elemente koji na jasan i razumljiv način informišu Korisnika platnih usluga.

Korisnik platne usluge je u obavezi da bez odlaganja obavesti Banku o svakoj promeni adrese za dostavljanje pismena/obaveštenja i o promeni broja telefona, e-mail adrese i drugih podataka koji mogu uticati na dostavljanje. Ukoliko Korisnik

platnih usluga ne obavesti Banku o navedenoj promeni, urednom dostavom smatraće se slanje na poslednju dostavljenu adresu od strane Korisnika platne usluge, odnosno dostavljanje putem poslednjeg kontakta podatka koji je dostavljen Banci.

Ukoliko Korisnik platne usluge ne dostavi Banci izmenjene podatke iz prethodnog stava, Banka neće biti odgovorna za bilo koju štetu koja može nastati za Korisnika platne usluge ili treća lica, ukoliko Korisnik platne usluge nije primio obaveštenje odnosno dokument koji je poslat na poslednju adresu odnosno kontakt podatak koji je Korisnik platne usluge dostavio Banci.

Obaveza Banke o obaveštavanju Korisnika platne usluge prestaje ukoliko Banka nedvosmisleno utvrdi da kontakt podaci dostavljeni od strane Korisnika platne usluge na ugovoreni način, ne pripadaju Korisniku platne usluge ili su neispravni.

Određena dokumenta, poslata kanalom pošta i e-mail-om (obaveštenja, izvode, izveštaje i slično) Banka može da šalje i bez pečata i potpisa. U tom slučaju svaki dokument sadrži naznaku da je dokument poslat na ovaj način važeći bez pečata i potpisa ovlašćenih lica Banke.

1.4 Pravo Korisnika platnih usluga na prigovor

Ukoliko Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava zakona, Opštih uslova, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenih ugovora, može u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava podneti Banci pismeni prigovor i to u poslovnim prostorijama Banke, zatim poštom na adresu Banke, na e-mail adresu prigovori@3bank.rs – ili putem internet prezentacije Banke. Prigovor mora da sadrži lične podatke Korisnika platnih usluga – podnosioca prigovora, kao i razloge podnošenja prigovora.

Korisnik može izjaviti prigovor i preko punomoćnika. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

U poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici, Korisnik platnih usluga može detaljno da se upozna s načinom podnošenja i načinom postupanja po prigovoru. Banka je dužna da razmotri prigovor i podnosiocu prigovora odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u prethodno navedenom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a na način koji je propisan za dostavljanje odgovora na prigovor.

Banka odgovor na prigovor dostavlja u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, e-mail-om ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina - ako je korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije davaoca usluga, e-mail-om ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku ili ako se korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

Banka može odgovor na prigovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a korisnik nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Elektronski dokument iz prethodnog stava ove tačke sadrži kvalifikovani elektronski potpis ovlašćenog lica Banke ili kvalifikovani elektronski pečat, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili ukoliko Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor Korisnik može Narodnoj banci Srbije Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga podneti pritužbu u pismenoj formi u roku od 6 meseci od prijema odgovora ili protekom roka za odgovor, putem pošte na adresu Nemanjina 17, 11000 Beograd ili na adresu Poštanski fax 712 ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije. Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Korisnika (ime, prezime i adresa) i davaoca usluga (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa Korisnika s davaocem usluga, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva. Uz navedenu pritužbu, Korisnik Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je uputio Banci, odgovor Banke i drugu dokumentaciju iz koje se mogu ceniti navodi iz obaveštenja.

Ako se pritužba dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se, pored dokumentacije iz prethodnog stava ove tačke, dostavlja i posebno punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad tačno određenog davaoca usluga i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Pored gore navedenog, a ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, Korisnik može podneti predlog za posredovanje Narodne Banke Srbije radi vansudskog rešavanja spornog odnosa.

1.5 Tajnost podataka o platnim uslugama

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njihovoj ličnosti, kao i podatke o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Korisnika.

Banka, članovi organa Banke i lica zaposlena ili angažovana u Banci, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima iz stava 1. ove tačke, ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne iz stava 1. ove tačke ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog je ostvaren pristup podacima koji su predmet ove tajne.

Izuzetno, Banka može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke iz stava 1. ove tačke, odnosno omogućiti pristup tim podacima:

- 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 i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;
- za potrebe poreske uprave 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 staraoca 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 ovim ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da podatke iz stava 1. ove tačke saopšti, odnosno dostavi istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja - isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom.

2. PLATNI RAČUNI

2.1 Vrste platnih računa

Platni račun može biti tekući ili drugi platni račun.

Platni računi mogu biti dinarski ili devizni.

Platni račun koji nije tekući, otvara se na osnovu Ugovora o otvaranju i vođenju drugog računa, koji pored elemenata i informacija predviđenih važećim propisima za ugovor o depozitu, sadrži i podatak o svrsi otvaranja tog računa.

Prilikom otvaranja računa Korisniku, Banka utvrđuje identitet Korisnika, njegovog zakonskog zastupnika ili punomoćnika, uvidom u važeća i verodostojna dokumenta. Uz zahtev za otvaranje računa, podnosilac zahteva dostavlja i dokumentaciju predviđenu propisima kojima se uređuje otvaranje, vođenje i gašenje računa kod banke, kao i propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka otvara račun Korisniku i na osnovu sudskog ili upravnog akta, u kom slučaju ugovor o otvaranju tog računa zaključuje ovlašćeno lice iz tog akta.

2.1.1 Promena platnog računa

Banka je u obavezi da Korisniku na njegov pisani zahtev omogući promenu platnog računa u istoj valuti, a u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika, sa ili bez gašenja platnog računa.

Banka je dužna da u skladu sa Zakonom o platnim uslugama Korisniku platnih usluga učini lako dostupnim sledeće informacije u vezi sa promenom platnog računa:

- 1) obavezama i odgovornostima banke i novog pružaoca platnih usluga u vezi sa uslugom promene platnog računa, sprovođenjem postupka promene računa i odgovornosti za štetu nastalu tokom promene platnog računa
- 2) rokovima za sprovođenje obaveza banke i novog pružaoca usluga kod promene platnog računa;
- 3) naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa, ako takve naknade postoje;
- 4) svim podacima koje je banka dužna da dostavi pružaocu platnih usluga;
- 5) mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga;

bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim prostorijama Banke kojima korisnici platnih usluga imaju pristup, kao i na internet prezentaciji pružaoca platnih usluga.

2.1.2 Platni račun sa osnovnim uslugama

Banka je dužna da Korisniku koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji a nema otvoren platni račun - na njegov zahtev omogući otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama.

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima.

Banka je dužna da na zahtev Korisnika otvori platni račun sa osnovnim uslugama, ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od deset poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako Korisnik kod druge banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih platnih usluga, kao i u slučajevima propisanim Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

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

2.1.2.1 Pravo Banke na raskid Okvirnog ugovora za platni račun sa osnovnim uslugama

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

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

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

Ako Banka raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz tač. 1) i 3) ovog člana, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

2.2 Tekući račun

Tekući račun je dinarski ili devizni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, kao i za druge namene u vezi sa platnim uslugama koje Banka pruža Korisniku platnih usluga.

2.2.1 Otvaranje i vođenje tekućeg računa

Banka otvara tekuće račune Korisniku platnih usluga na osnovu Zahteva za otvaranje računa i Okvirnog ugovora o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tih računa.

Prilikom otvaranja računa Korisniku, Banka utvrđuje identitet Korisnika, njegovog zakonskog zastupnika ili punomoćnika, uvidom u važeća i verodostojna lična dokumenta, i tom prilikom pribavlja sledeće podatke: ime i prezime, datum i mesto rođenja, JMBG, adresu prebivališta ili boravišta, vrstu i broj ličnog dokumenta sa datumom, mestom izdavanja i nazivom izdavaoca. Uz zahtev za otvaranje računa, podnosilac zahteva dostavlja i dokumentaciju predviđenu propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Ukoliko je Banka Korisniku otvorila tekući devizni račun, Banka tom licu izdaje i evidencionu karticu.

Korisnik može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Okvirni ugovor, kao i da raspolaze sredstvima na njegovom računu.

U slučaju iz prethodnog stava ove tačke, Banka otvara račun, odnosno omogućava raspolaganje sredstvima na računu na osnovu

ovlašćenja punomoćnika koje je overio nadležni organ i koje u trenutku dostavljanja ne može biti starije od šest meseci.

Banka otvara račun maloletnom licu na osnovu Okvirnog ugovora, odnosno ugovora koji, u ime i za račun tog lica, zaključuje njegov zakonski zastupnik.

2.2.2 Gašenje tekućeg računa

Banka gasi račun na osnovu pismenog zahteva za gašenje računa ili na osnovu Okvirnog ugovora kojim se uređuje otvaranje, vođenje i gašenje računa, a novčana sredstva sa računa Korisnika prenosi na račun naveden u tom zahtevu ili ugovoru, odnosno vrši isplatu Korisniku platnih usluga u gotovom novcu u skladu sa zahtevom ili ugovorom.

2.3 Kamatna stopa i kurs zamene valuta

Na sredstva na tekućim računima Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

Na sredstva na drugim platnim računima Banka će obračunavati kamatu ukoliko je to predviđeno ugovorom između Korisnika platnih usluga i Banke.

Na prihode po osnovu kamate, porez se plaća u skladu sa važećim propisima.

Ako se kamatna stopa ili kurs zamene valuta promene u korist Korisnika platnih usluga, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika od strane Banke.

Promene kamatne stope i kursa zamene valuta mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisniku platnih usluga, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa.

Banka je dužna da o promenama kamatne stope iz stava 3. i 4. ove tačke, pismeno obavesti Korisnika platnih usluga bez odlaganja, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, osim ako Okvirnim ugovorom nisu utvrđeni drukčiji rokovi i način ovog obaveštavanja.

Referentna kamatna stopa je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje Banke i Korisnika platnih usluga.

Referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je Banka učinila dostupnim Korisniku ili koji potiče iz javno dostupnog izvora.

2.4 Naknade i troškovi

Banka naplaćuje naknade i troškove koji nastanu u vezi sa otvaranjem i vođenjem platnog računa, kao i naknade za pružene platne usluge. Vrste i visine naknada i troškova utvrđene su Tarifom naknada za platne usluge koja čini sastavni deo ovih Opštih uslova i Okvirnog ugovora kao i Pregledom usluga i naknada povezanih sa platnim računom.

Za dodatno dostavljanje informacija o izvršenju platnih transakcija na zahtev Korisnika, u vidu potvrda o izvršenju/odbijanju platnog naloga odnosno o stanju i prometu na njegovom tekućem računu, Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada za platne usluge.

Korisnik ovlašćuje Banku da radi naplate naknada i troškova iz Tarife naknada za platne usluge, može zadužiti njegov račun, bez bilo kakve naknadne saglasnosti.

U slučaju postojanja dospelih nenaplaćenih potraživanja Banke po osnovu bilo kog drugog ugovornog odnosa Banke i Korisnika, Banka svoja dospela potraživanja može naplatiti iz sredstava na platnom računu/računima Korisnika, te ovlašćuje Banku da može zadužiti njegov platni račun / račune za iznos nenaplaćenog potraživanja.

U slučaju da na platnom računu / računima Korisnika nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na njegovom deviznom računu / računima koristeći kupovni kurs Banke, u skladu sa kursnom listom Banke koja važi u trenutku izvršenja transakcije.

Banka zadržava pravo promene naknada i troškova predviđenih Tarifom naknada za platne usluge.

Banka će Korisniku najmanje jednom godišnje, i to najkasnije do 01. marta tekuće godine a za predhodnu kalendarsku godinu, bez naknade dostaviti Izveštaj o naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom, a na način ugovoren u okvirnom ugovoru.

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.

U slučaju gašenja platnog računa, Banka je dužna da, nakon gašenja tog računa, Korisniku, bez odlaganja, dostavi Izveštaj o naplaćenim naknadama koji se odnosi na taj platni račun, za period od poslednjeg slanja Izveštaja pa do dana njegovog gašenja, i to najkasnije u roku od 30 dana od dana gašenja tog platnog računa.

2.5 Raspolaganje sredstvima po računu

Radi raspolaganja sredstvima na platnom računu, kod Banke se deponuju potpisi lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima, a kojima će se overavati obrasci platnih naloga, s tim što Banka i Korisnik mogu ugovoriti i drugačiji način provere autentičnosti podnosioca platnog naloga.

Korisnik platnih usluga ima pravo da bez naknade podigne sredstva sa svog platnog računa odmah nakon evidentiranog priliva sredstava na taj račun a u skladu sa radnim vremenom filijala Banke.

Banka će odobriti platni račun Korisnika odmah nakon što je taj iznos odobren na račun Banke, odnosno po prijemu svih potrebnih informacija za odobrenje platnog računa Korisnika. Ako su novčana sredstva odobrena na račun Banke neradnog dana, ili nakon završetka poslovnog dana Banke, smatra se da je Banka primila novčana sredstva prvi naredni radni dan, a ukoliko se radi o Instant transfer odobrenju, Banka će odobriti račun Korisnika odmah po prijemu sredstava na račun Banke.

Banka odobrava platni račun Korisnika sa istim datumom valute odobrenja pod kojim je za taj iznos odobren račun Banke. Banka odobrava platni račun Korisnika za iznos koji je primila od pružaoca platnih usluga platioca ili njegovih posrednika. Banka će o izvršenoj naplati svojih potraživanja, i izvršenoj konverziji valuta, obavestiti Korisnika putem Izvoda, dinamikom i na način predviđen ovim Opštim uslovima.

Ukoliko Korisnik zahteva isplatu gotovog novca s platnog računa, Banka je dužna da mu taj novac isplati odmah, bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 600.000 dinara ili efektivnog stranog novca u iznosu čija je dinarska protivvrednost po zvaničnom srednjem kursu veća od 600.000 dinara, Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

Sredstvima na Računu Korisnika Banka može raspolagati i bez saglasnosti Korisnika, na osnovu naloga primljenih od NBS Odeljenja za prinudnu naplatu (u daljem tekstu: Odeljenje PN), kao i u skladu sa nalogima za prinudno izvršenje na sredstvima Korisnika, dobijenim od drugih nadležnih organa, u skladu sa zakonskim propisima o sprovođenju prinudne naplate na novčanim sredstvima.

2.6 Usklađivanje podataka u vezi s platnim računima

Korisnik platnih usluga je obavezan da bez odlaganja obavesti Banku o svim promenama svog imena, adrese, broja telefona, e-

mail adrese i drugih podataka koje je dao Banci u cilju otvaranja i vođenja računa ili razmene informacija sa Bankom. Korisnik snosi odgovornost za eventualnu štetu koja nastane nepridržavanjem ove obaveze.

3. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

3.1 Značenje pojedinih pojmova

Pojedini pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

- platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja,
- platilac** je fizičko lice koje izdaje platni nalog,
- primalac plaćanja** je fizičko lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije,
- jedinstvena identifikaciona oznaka** je broj računa, broj platne kartice ili bilo koja oznaka koja nedvosmisleno identifikuje Korisnika ili njegov račun,
- platni nalog** je instrukcija platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije,
- platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija,
- Instant transferom odobrenja** se smatra domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim ovim Opštim uslovima. U smislu ovih Opštih uslova pod instant transfer odobrenjem smatra se transakcija do iznosa od 300.000 RSD, inicirana putem platnog naloga u papirnoj formi koji sadrži oznaku H (označen kao hitan), a koja se odmah izvršava pod uslovom da su ispunjeni svi potrebni uslovi i može biti inicirana svakog radnog dana u okviru radnog vremena filijala Banke.
- Promena platnog računa** – je usluga koju Banka pruža Korisniku platnih usluga koji otvara ili ima otvoren račun kod banke a koja mu omogućava promenu platnog računa u istoj valuti.
- Platni račun sa osnovnim uslugama** je račun koji se koristi za izvršavanje transakcija u dinarima i koji obuhvata: usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa; usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun; usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima; usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to: direktnim zaduženjem, korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta, transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta, a sve u obimu u kojem Banka pruža usluge.
- Pregled usluga i naknada** povezanih s platnim računom je dokument koji sadrži spisak usluga sa liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu.
- Lista reprezentativnih usluga** jeste dokument koji propisuje Narodna banka Srbije i koja sadrži utvrđene izraze za svaku pojedinačnu uslugu povezanu sa platnim računom i definiciju svake takve usluge.

3.2 Uslovi, način i rok izvršenja platne transakcije

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platilac dao saglasnost za njeno izvršenje. Platilac daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

U transferu odobrenja, platilac daje saglasnost putem izdavanja platnog naloga u papirnoj formi. Platni nalog mora biti dat u najmanje dva primerka od kojih oba moraju biti overena potpisom platioca i moraju sadržavati sve bitne elemente za pravilno izvršenje platne transakcije, a naročito jedinstvenu identifikacionu oznaku primaoca plaćanja.

Osnovni (bitni) elementi platnog naloga jesu:

- ime i prezime/naziv i adresa/sedište platioca,
- broj računa platioca
- jedinstvena identifikaciona oznaka/broj računa primaoca plaćanja,
- ime i prezime/naziv i adresa/sedište primaoca plaćanja,
- iznos i valuta plaćanja,
- šifra plaćanja i svrha
- overa tj. potpis platioca
- mesto i datum prijema,
- datum izvršenja
- overa banke.

Banka izvršava platni nalog platioca na dan prijema platnog naloga, ili na utvrđeni dan naveden kao datum izvršenja na platnom nalogu, odnosno na dan kada platilac stavi na raspolaganje Banci novčana sredstva za izvršenje platne transakcije.

Banka će, ukoliko se radi o nalogu za instant transfer odobrenja, isti izvršiti odmah u platnom sistemu, pod uslovom da su ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršavanje propisani ovom tačkom, a na način kako je to detaljnije opisano u nastavku ove tačke

Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana Banke, odnosno do roka utvrđenog u Terminskom planu, smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

Ako Korisnik platnih usluga dostavi Banci nepravilnu jedinstvenu identifikacionu oznaku/broj platnog računa na platnom nalogu, Banka nije odgovorna za neizvršenje, odnosno za nepravilno izvršenje platne transakcije. Ako Korisnik, osim jedinstvene identifikacione oznake/ broja platnog računa, dostavi Banci i druge informacije o primaocu plaćanja, odnosno o platiocu, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom/brojem platnog računa koju je u platnom nalogu naveo Korisnik, nezavisno o ostalim informacijama o primaocu, odnosno platiocu.

Domaću platnu transakciju u valuti RSD, za koju na datum prijema platnog naloga nije obezbeđeno pokriće na platnom računu platioca, Banka će izvršavati po obezbeđivanju pokrića ili do prijema pisanog zahteva za opoziv platnog naloga od strane Korisnika, a najduže u roku od 3 radna dana. Ako platilac ne obezbedi sredstva za izvršenje platne transakcije u roku od 3 radna dana, Banka će po isteku trećeg radnog dana odbiti platni nalog platioca.

Ukoliko su ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga za instant transfer koji se smatra Instant transferom odobrenja, Banka je dužna da nalog dostavi u platni sistem u roku od najviše pet sekundi od trenutka prijema.

Banka je dužna da odmah nakon dobijanja obaveštenja da je prihvaćen nalog za instant transfer obavesti platioca da je instant transfer odobrenja izvršen

U slučaju da je Banka dobila obaveštenje da je nalog za instant transfer odbijen od strane primaočevog pružaoca platnih usluga dužna je da o tome obavesti platioca

Obaveštavanje klijenta vrši se na način i u skladu sa okvirnim ugovorom i zahtevom za otvaranje računa.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija, nalog za plaćanje prema inostranstvu (obrazac 70), potpisan u skladu sa kartonom deponovanih potpisa za devizni račun, kao i prateću dokumentaciju (osnove plaćanja), Korisnik može dostaviti na šalter banke, ili skenirane elektronskom poštom na e-mail adresu Službe za inostrani i domaći platni promet platni.promet@3bank.rs. Sve ispravne naloge za plaćanje prema inostranstvu dostavljene sa kompletnom propisanom dokumentacijom u roku utvrđenom Terminskim planom Banka osigurava rok izvršenja u skladu sa napred navedenim, samo do prve banke koja učestvuje u izvršenju platnog naloga.

Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje devizno poslovanje.

Banka ne izvršava plaćanja, odnosno naplate u vezi sa transakcijama s digitalnom imovinom.

3.3 Opoziv platnog naloga

Platilac može opozvati platni nalog najkasnije na dan ugovoren kao datum izvršenja, ali samo do početka izvršenja tog platnog naloga. Opoziv se može dostaviti Banci elektronskim putem na e-mail: platni.promet@3bank.rs u pismenoj formi i potpisom ovlašćenog lica sa kartona deponovanih potpisa kod Banke.

Za opoziv platnog naloga Banka može naplatiti naknadu Korisniku u skladu sa Tarifom naknada za platne usluge i u skladu sa tačkom 2.4 ovih Opštih uslova.

Ako platilac opoziva saglasnost za direktno zaduženje njegovog računa koju je dao svom poveriocu, tj. primaocu plaćanja, opoziv Banci mora biti dostavljen pisanim putem najkasnije na dan koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje njegovog računa. Taj opoziv mora biti potpisan od strane platioca ili lica ovlašćenog za zastupanje platiočevog računa Banka naplaćuje naknadu od platioca u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke.

3.4 Odbijanje izvršenja platnog naloga

Banka će odbiti izvršenje platnih naloga koji nisu izdati u skladu sa tačkom 3. ovih Opštih uslova.

Naloge za koje na datum prijema nije bilo pokrića na platnom računu, a koji ne predstavljaju Instant transfer odobrenja, Banka zadržava pravo odbiti u svakom trenutku, a najkasnije po isteku trećeg poslovnog dana.

Naloge za prenos koji su podneti na plaćanje kao Instant transfer odobrenja, Banka će odbiti odmah po prijemu ukoliko u momentu prijema ne postoji pokriće za izvršenje istog.

Naloge za instant transfer Banka će odbiti da izvrši ako nisu izdati u skladu sa tačkom 3. ovih Opštih uslova i o tome će odmah obavestiti platioca.

Međunarodne i domaće platne transakcije u stranoj valuti koje na datum prijema platnog naloga nije moguće izvršiti zbog nedostatka pokrića na deviznom platnom računu platioca Banka će odbiti.

U slučajevima iz tačke 3.2 i 3.4 Banka obaveštava Korisnika o odbijanju izvršenja platnog naloga i o razlozima tog odbijanja, ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom. Obaveštenje o odbijanju platnog naloga Banka će dostaviti Korisniku elektronskom poštom, putem telefaksa, ili putem SMS obaveštenja, odmah po odbijanju istog, odnosno putem Izvoda o promenama i stanju na računu Korisnika. Ako je Banka odbila platni nalog iz objektivnih razloga, za obaveštavanje o odbijanju platnog naloga Banka može naplatiti naknadu Korisniku u skladu sa Tarifom naknada za platne usluge Banke. U slučaju Instant transfera odobrenja Banka će na licu mesta obavestiti Platioca o odbijanju transakcije, a može to učiniti i telefonskim putem ako Platilac nije lično prisutan. Lično obaveštavanje će biti evidentirano na nalogu unošenjem teksta „Odbijeno“

Obaveštavanje Korisnika vrši se na način i u skladu sa okvirnim ugovorom i zahtevom za otvaranje računa.

U međunarodnom platnom prometu, korespodentska banka ili banka učesnika transakcije može odbiti realizaciju platne transakcije ili zamrznuti sredstva koja su predmet platne transakcije ukoliko utvrdi da je Korisnik ili primalac plaćanja, odnosno učesnik u transakciji lica na koga se direktno ili indirektno primenjuju međunarodne sankcije.

Banka preduzima sve razumne mere u cilju prikupljanja i ažuriranja podataka o licima koja su obuhvaćena sankcijama. Zbog veoma kompleksne prirode koju sankcije mogu imati u određenim situacijama nije moguće sa sigurnošću utvrditi podatke o svim licima koja su obuhvaćena sankcijama. U tom smislu Banka nema niti može imati uticaj na postupke korespodentskih banaka

odnosno banaka učesnika transakcija, niti Banka može snositi odgovornost ukoliko zbog primene prethodno pomenutih sankcija dođe do blokade bilo koje platne transakcije koju klijent inicira kod Banke i/ili do zamrzavanja sredstava koja su predmet platne transakcije.

3.5 Informacije o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama

Banka Korisnika obaveštava o izvršenim pojedinačnim platnim transakcijama putem SMS poruke ili jednom mesečno, slanjem izvoda o prometu i stanju po računu putem e-maila ili poštom.

Banka je dužna da Korisniku na njegov zahtev, bez naknade, jednom mesečno na papiru dostavi informacije o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama.

3.6 Naknade i troškovi

Na naknade i troškove nastale pri izvršenju pojedinačnih platnih transakcija primenjuju se odredbe tačke 2.4 ovih Opštih uslova.

3.7 Kurs zamene valuta

Ako nije ugovorena primena posebnog kursa, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primenjivaće se važeći kurs Banke u trenutku izvršenja konverzije, i to:

- kupovni kurs Banke ako se strana valuta konvertuje u domaću valutu,
- prodajni kurs Banke ako se domaća valuta konvertuje u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta, primenjuje se kupovni kurs Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertuje u dinare, te prodajni kurs Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da dinare konvertuje u tu drugu stranu valutu.

Zvanični kurs banke objavljuje se u svim filijalama Banke, kao i na internet stranici Banke, na dnevnom nivou. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dve decimale.

3.8 Reklamacije i ispravke grešaka

Korisnik platnih usluga dužan je da Banku obavesti o neodobrenoj, odnosno o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj, platnoj transakciji pismenim putem, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Banka platioca je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca. U slučaju neodobrene platne transakcije, Banka će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neodobrene platne transakcije platiocu i svih naknada koje je naplatila platiocu po osnovu te transakcije, odnosno odmah će vratiti platiočev platni račun u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena. Ispravku greške Banka će uraditi sa datumom valute pod kojim je izvršena neodobrena platna transakcija.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu, ili nepravilno izvršenu, platnu transakciju, Banka će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa nepravilno izvršene platne transakcije platiocu i svih naknada koje je naplatila platiocu po osnovu te transakcije, odnosno odmah će vratiti platiočev platni račun u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je platilac zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Za neizvršenje, odnosno nepravilno izvršenje platne transakcije zbog nepopunjene ili neispravne identifikacione oznake / broja platnog računa, odgovoran je Korisnik platnih usluga. Za sprovođenje postupka u svrhu povraćaja novčanih sredstava iz platne transakcije zbog nepravilno i / ili nepotpuno popunjene jedinstvene identifikacione oznake / broja platnog računa Korisnik je dužan Banci platiti naknadu koja se naplaćuje u skladu sa Tarifom naknada za platne usluge, koja je sastavni deo ovih Opštih uslova i Okvirnog ugovora.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, banka će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog klijenta odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i bez odlaganja pružiti mu informacije o ishodu preduzetih mera.

U slučaju dokazane odgovornosti Banke za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke zahteva naknadu štete, u skladu sa zakonom.

Kada je platna transakcija neodobrena, neizvršena ili nepravilno izvršena, usled više sile, odnosno u slučaju neočekivanog, izvanrednog ili nepredvidivog događaja koji se dogodio u okviru Banke, korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke zahteva naknadu štete, u skladu sa zakonom.

U svim ostalim slučajevima više sile, koji su se dogodili izvan okvira Banke, odnosno nezavisno od Banke, korisnik platnih usluga nema pravo na naknadu štete ukoliko je platna transakcija neodobrena, neizvršena ili nepravilno izvršena.

Korisnik prihvatanjem ovih Opštih uslova ovlašćuje Banku da bez traženja posebnog odobrenja Korisnika može otklanjati očigledne greške Banke nastale u poslovanju zbog kojih bi stanje na platnom

računu Korisnika odstupalo od stvarno datih platnih naloga u korist i na teret njegovog platnog računa. Banka će o učinjenoj grešci i o izvršenom zaduženju ili odobrenju platnog računa obavestiti Korisnika putem izvoda o stanju i promenama na njegovom računu, dinamikom i na način kako je navedeno u ovim Opštim uslovima.

U slučaju izvršenja platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja u transferu zaduženja (direktno zaduženje) po osnovu saglasnosti platioca, Korisnik (platilac) nema pravo na povraćaj iznosa pravilno izvršene platne transakcije ako su ispunjeni sledeću uslovi:

- 1) ako je Korisnik neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) ako su ga Banka ili sam primalac plaćanja, najmanje 28 dana pre dana dospeća, putem elektronske pošte ili SMS obaveštenja, ili putem Izvoda platnog računa, obavestili o budućoj platnoj transakciji.

Ukoliko nisu ispunjena ova dva uslova, Korisnik ima pravo na povraćaj ovakve transakcije ukoliko podnese zahtev za takav povraćaj u roku od 56 dana, uz ispunjenje sledeća dva uslova:

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

i ukoliko o ispunjenosti ova dva uslova dostavi dokaze.

4. USLOVI ZA OBAVLJANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Uslovi za izvršenje jednokratne platne transakcije primenjuju se na ugovorni odnos između Banke i platioca, odnosno primaoca plaćanja, čiji platni nalog nije regulisan Okvirnim ugovorom.

4.1 Prijem platnog naloga za obavljanje jednokratne platne transakcije

Banka u svojim filijalama prima platne naloge:

- kao gotovinske uplate neposredno od platalaca uz obaveznu identifikaciju platalaca na osnovu propisanih ličnih identifikacionih dokumenata;
- kao direktno zaduženje platiočevog računa izvršenjem platnog naloga podnetog od primaoca plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti i/ili izdate menice.

Platilac mora osigurati novčana sredstva za plaćanje naloga i naknada.

Primalac plaćanja mora podneti banci na uvid važeću ličnu ispravu i potpisati obaveštenje o prijemu novca sa podacima o doznaci, kao i platni nalog za isplatu novca.

Platni nalog mora imati pravilno, čitko i jasno popunjene sve elemente potrebne za izvršenje platne transakcije.

Osnovni elementi platnog naloga za gotovinsku uplatu jesu:

- ime i prezime/naziv i adresa/sedište platioca,
- jedinstvena identifikaciona oznaka/broj računa primaoca plaćanja,
- ime i prezime/naziv i adresa/sedište primaoca plaćanja,
- iznos i valuta plaćanja,
- šifra plaćanja i svrha uplate
- potpis platioca,
- mesto i datum prijema,
- datum izvršenja
- overa banke.

Osnovni elementi platnog naloga za isplatu gotovine jesu:

- jedinstvena identifikaciona oznaka (račun platioca),
- ime i prezime, adresa, broj lične isprave primaoca plaćanja,
- kurs, iznos i valuta za isplatu
- opis transakcije / svrha isplate
- overa tj. potpis primaoca plaćanja,
- mesto i datum prijema/datum izvršenja
- overa banke.

Ako platilac dostavi Banci netačnu jedinstvenu identifikacionu oznaku na platnom nalogu, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Ako platilac, osim jedinstvene identifikacione oznake, dostavi Banci i druge informacije u vezi sa primaocem plaćanja, odnosno platiocem, Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo platilac, nezavisno o ostalim informacijama koje je dostavio platilac.

Smatra se da je Banka izvršila platni nalog u trenutku odobrenja računa pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja ili računa primaoca plaćanja u Banci.

4.2 Rok izvršenja platne transakcije

Platne naloge za izvršenje jednokratne platne transakcije koje je primila od platioca najkasnije do 15:00h, Banka izvršava do kraja tekućeg poslovnog dana Banke. Naloge primljene posle tog vremena, a do kraja radnog dana Banke, ukoliko nisu označeni kao hitni, Banka izvršava najkasnije narednog radnog dana.

Smatra se da je Banka primila platni nalog ako isti sadrži sve osnovne elemente nabrojane u tački 4.1 ovih Opštih uslova i ako je platilac obezbedio sredstva za izvršenje platne transakcije i svih naknada u skladu s Tarifom naknada za platne usluge.

Platne naloge izdate od primaoca plaćanja za izvršenje direktnog zaduženja platiočevog računa na osnovu platiočeve saglasnosti / menice, Banka prima najkasnije do 14:00h na dan utvrđen za zaduženje platiočevog računa u podnetoj saglasnosti / menici.

Isplatu gotovine primaocu plaćanja po osnovu primljene doznake iz inostranstva, Banka vrši na dan prijema potpisanog naloga za isplatu i obaveštenja o prijemu novca od primaoca plaćanja.

4.3 Odbijanje izvršenja platnog naloga

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ako je platilac Banci podneo platni nalog koji ne sadrži sve elemente neophodne za izvršenje platne transakcije, odnosno ako su oni nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni, ako platilac nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje platnog naloga i za naplatu naknade Banke, odnosno ako postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga. Banka neće izvršiti platni nalog ni ako je u međuvremenu ugašen račun primaoca plaćanja.

Banka će odmah u toku prijema platnog naloga platioca obavestiti o razlozima odbijanja izvršenja platnog naloga, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

4.4 Opoziv platnih naloga

Platilac ne može opozvati platni nalog nakon što ga je Banka primila budući da samim prijemom naloga Banka započinje s njegovim izvršenjem.

Platilac može opozvati nalog za plaćanje samo na osnovu sporazuma sa Bankom, i to ako platni nalog još nije izvršen.

4.5 Naknade i troškovi

Na naknade i troškove nastale pri izvršenju jednokratnih platnih transakcija primenjuju se odredbe tačke 2.4 ovih Opštih uslova.

Banka obaveštava Korisnika o svim naplaćenim naknadama i troškovima putem overenog primerka izvršenog platnog naloga.

4.6 Kurs zamene valuta

Ako nije ugovorena primena posebnog kursa, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primenjivaće se važeći kurs Banke u trenutku izvršenja konverzije, i to:

- kupovni kurs Banke ako se strana valuta konvertuje u domaću valutu,
- prodajni kurs Banke ako se domaća valuta konvertuje u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta, primenjuje se kupovni kurs Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertuje u dinare, te prodajni kurs Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da dinare konvertuje u tu drugu stranu valutu.

Zvanični kurs banke objavljuje se u svim filijalama Banke, kao i na internet stranici Banke, na dnevnom nivou. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dve decimale.

4.7 Reklamacije zbog neizvršene ili nepravilno izvršene jednokratne platne transakcije

Platilac mora bez odlaganja proveriti tačnost i potpunost potvrde o izvršenju jednokratne platne transakcije, te bez odlaganja, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana davanja saglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije, pismenim putem dostaviti Banci obaveštenje o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno zahtev za pravilno izvršenje platne transakcije, na adresu sedišta Banke ili bilo koje filijale Banke, ili putem internet stranice Banke.

Ako se utvrdi odgovornost Banke za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platnog naloga, Banka će odmah bez odlaganja vratiti platiocu iznos neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, kao i svih naknada naplaćenih od platioca po osnovu te transakcije. Banka ne odgovara za eventualne štetne posledice uzrokovane zakašnjenjem korisnika sa podnošenjem pomenutog obaveštenja / zahteva.

Banka ne odgovara za iznos neizvršenog ili nepravilno izvršenog platnog naloga i naplaćene naknade u sledećim slučajevima:

- ako je jedinstvena identifikaciona oznaka / broj računa primaoca plaćanja koju je korisnik platnih usluga dostavio Banci netačna,
- ako je nepravilno izvršenje platnih naloga, odnosno neizvršenje platnih naloga posledica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla, ili ne može uticati;
- ako je nepravilno izvršenje platnih naloga odnosno neizvršenje platnih naloga posledica obaveze Banke koja proizlazi iz za Banku obavezujućih propisa;
- ako je izvršenje platnih naloga posledica prevare platioca;
- ako je Banka izvršila neodobreni platni nalog, nepravilno izvršila platni nalog ili nije izvršila platni nalog na osnovu krivotvorenog

ili protivpravno promjenjenog platnog naloga koji je Banci predao platilac;

- ako platilac nije opozvao saglasnost datu primaocu plaćanja, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, odnosno Banci, najkasnije do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje njegovog platnog računa;
- ako platilac nije odmah bez odgode obavestio Banku o neizvršenju ili nepravilnom izvršenju platnog naloga, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana davanja saglasnosti za izvršenje platnog naloga.

5. PRAVA I OBAVEZE U VEZI SA SPORAZUMOM IZMEĐU VLADE REPUBLIKE SRBIJE I VLADE SAD SA CILJEM POBOLJŠANJA USAGLAŠENOSTI PORESKIH PROPISA NA MEĐUNARODNOM NIVOU I PRIMENE FATKA PROPISA (FATKA sporazum)

5.1 Indicije

Korisnik se tretira kao Lice iz SAD ukoliko poseduje najmanje jednu od sledećih indicija:

- 1) Državljanstvo, prebivalište ili boravište Korisnika je u SAD;
- 2) Mesto rođenja Korisnika je SAD;
- 3) Važeća poštanska adresa Korisnika je u SAD (uključujući poštanski fah u SAD);
- 4) Važeći telefonski broj Korisnika je u SAD;
- 5) Trajni nalog dat od strane Korisnika za transfer sredstava na račun koji se drži u SAD;
- 6) Važeće punomoćje ili ovlašćenje za potpisivanje dato licu sa adresom u SAD;
- 7) Adresa Korisnika je definisana "na ruke primaoca" ("in-care-of"), ili "poste restante" ("hold mail"), kao jedina adresa koju Banka ima u svojoj evidenciji za vlasnika računa.

(u daljem tekstu: SAD indicije)

5.2 Obaveze Korisnika u slučaju postojanja SAD indicija

U cilju otklanjanja SAD indicija, Banka ima pravo da od Korisnika zahteva da pravilno popuni i dostavi W-8BEN obrazac i dostavi svu neophodnu dokumentaciju za koju Banka smatra da je potrebna za otklanjanje SAD indicija.

Ukoliko postoje nesporne SAD indicije (npr. Korisnik je potvrdio da je državljanin ili rezident SAD), odnosno ukoliko SAD indicije nije moguće otkloniti ni na osnovu dodatno dostavljene dokumentacije, Korisnik je dužan dostaviti Banci pravilno popunjen W-9 obrazac.

Korisnik je dužan dostaviti Banci i bilo koje druge podatke i dokumente koje Banka smatra neophodnim za postupanje u skladu sa Fatka sporazumom.

5.3 Pravo Banke na dostavljanje podataka

U skladu sa odredbama FATKA sporazuma, Banka ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom platnom računu dostavi Službi internih prihoda SAD (IRS) preko Uprave za sprečavanje pranja novca.

5.4. Raskid okvirnog ugovora u slučaju nepoštovanja obaveza u vezi sa Fatka sporazumom

Banka ima pravo da jednostrano raskine Okvirni ugovor uz otkazni roka od dva meseca, ukoliko Korisnik na zahtev Banke:

- ne dostavi Banci popunjen W8-BEN obrazac ili dokumentaciju na osnovu kojih se može otkloniti neka od SAD indicija propisana tačkom 5.1 ovih Opštih uslova poslovanja;
- ne dostavi Banci popunjen W-9 obrazac sa tačnim poreskim identifikacionim brojem (Social Security Number) u slučaju da su kod Korisnika prepoznate nesporne SAD indicije;

➤ u slučaju da Korisnik nepravilno popuni W-8 BEN ili W-9 obrazac i na zahtev Banke ne želi da izvrši neophodne ispravke u navedenim obrascima;

➤ ne dostavi Banci bilo koji podatak ili dokument koji je Banci neophodan za postupanje u skladu sa FATKA sporazumom.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Na sve što nije izričito utvrđeno ovim Opštih uslovima, primenjuju se zakonski propisi koji regulišu platne usluge i obligacione odnose.

Svi ugovori između Banke i Korisnika zaključuju se na srpskom jeziku i komunikacija za vreme trajanja ugovornog odnosa obavlja se na srpskom jeziku.

Ovi Opšti uslovi dostupni su svim u svim filijalama Banke, kao i na internet stranici Banke www.3bank.rs.

Banka zadržava pravo promene Opštih uslova u skladu sa zakonskim propisima. Banka izmenjene Opšte uslove objavljuje u svojim poslovnim prostorijama, kao i na svojoj internet stranici, najkasnije 2 meseca pre početka njihove primene.

Ovi Opšti uslovi usvojeni su na sednici Upravnog odbora Banke održanoj 27.04.2022. godine, a počinju da se primenjuju od 01.08.2022. godine, osim izmena propisanih u stavu 5 tačke 1 koje počinju da se primenjuju od 23.05.2022. godine.

Prethodni Opšti uslovi poslovanja koji su usvojeni na sednici Upravnog odbora dana 28.10.2021. godine, a počeli da se primenjuju 20.01.2022. godine, prestaju da važe početkom primene ovih Opštih uslova poslovanja

