

UPRAVNI ODBOR

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA ALTA BANKE A.D. BEOGRAD**
U primeni od 15.06.2022. godine

Beograd, 25.03.2022. godine

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

1 UVOD

Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) 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.

Opšti uslovi uz ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg platnog računa i/ili drugim ugovorom koji se odnosi na platne usluge, Tarifa naknada za usluge ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Tarifa naknada), Terminski plan izvršenja platnih usluga (u daljem tekstu: Terminski plan), zahtev za uspostavljanje poslovnog odnosa i zahtev i ugovor za dodatne usluge, predstavljaju Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga (u daljem tekstu: Okvirni ugovor). Banka će u primerenom roku pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama koje se odnose na platni račun, istovremeno s drugim informacijama utvrđenim važećim propisima, dostaviti Korisniku platnih usluga i pregled usluga i naknada, bez naknade - na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Opšte uslove, 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.

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.

U smislu Zakona o osiguranju 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.

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;

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) br. 23787101, u skladu sa Zakonom o bankama. Internet stranica ALTA banke a.d. Beograd, dostupna na adresi <http://www.altabanka.rs>;

Narodna banka Srbije, ulica Kralja Petra 12, Beograd vrši nadzor nad poslovanjem Banke u pružanju platnih usluga;

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, ebanking, mbanking, bankomati i sl;

IPS 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;

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

Korisnik finansijskih usluga, u smislu Zakona o zaštiti Korisnika finansijskih usluga, označava fizičko lice, preduzetnika i poljoprivrednika kao nosioca ili člana porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;

Pružalac platnih usluga označava banku, instituciju elektronskog novca, platnu instituciju, NBS, Upravu za trezor ili Javnog poštanskog operatora sa sedištem u Republici Srbiji;

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

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, a koje taj Korisnik platnih usluga upotrebljava za izdavanje platnog naloga (kartica, i dr);

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;

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

Novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

Dozvoljeno prekoračenje je limit na platnom računu ukoliko Banka i Korisnik platnih usluga zaključe poseban ugovor;

Tarifa naknada je trenutno važeća tarifa naknada Banke, koja određuje vrstu, visinu i način plaćanja naknade u pogledu korišćenja platnih usluga i vođenja platnog računa;

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

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 sistem koji omogućava izvršenje finansijskih transakcija upotrebom informacione i telekomunikacione tehnologije;

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;

Instant plaćanje - Instant transfer odobrenje je domaća platna transakcija koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim Terminskim planom;

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;

Trajni nalog je instrukcija koju platilac daje svojoj Banci za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;

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

Poslovni dan označava dan, odnosno deo dana u kome Banka 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 računu;

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 računom 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;

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

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;

Trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje Korisniku platnih usluga 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 (npr. USB fleš uređaji, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka, hard disk računara na kome se može sačuvati email, elektronska pošta);

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;

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, bez posebnih ograničenja;

Platni račun sa osnovnim uslugama označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima i u vezi sa kojim Banka pruža usluge u skladu sa ZPU;

Platne kartice označavaju sredstvo koje omogućavaju njenom imaoцу 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;

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;

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

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;

Izrazi: matična država, sedište, država domaćin, kvalifikovano učešće kod pravnog lica, matično društvo pravnog lica, zavisno društvo, grupa društava, društva povezana zajedničkim upravljanjem, bliska povezanost između dva ili više pravna ili fizička lica, zajednički platni račun, institucija elektronskog novca, platna institucija i platni sistem, znače isto kao u ZPU;

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 stranca koji boravi u Republici Srbiji, u skladu sa zakonima kojima se uređuje azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora.

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 potrošača, preduzetnika i poljoprivrednika, kao i pravnih lica korisnika platnih usluga ili imalaca elektronskog novca, primenjuju se i odredbe zakona i podzakonskih akata kojim se uređuje zaštita 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 u prostorijama Banke, poštom, putem e-maila: prigovori@altabanka.rs, kao i elektronskim putem preko odgovarajuće veb forme na početnoj stranici internet prezentacije Banke.

Prigovor treba sadržati podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razloge za podnošenje prigovora.

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 kojim se uređuju banke, 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.

Banka ne naplaćuje Korisniku platnih usluga – podnosiocu prigovora naknadu, niti bilo koje druge troškove u vezi sa postupanjem po prigovoru.

3.1.2 Pravo na pritužbu

Ukoliko Korisnik platnih usluga fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik, odnosno pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca, 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:

- elektronskim putem preko veb forme na početnoj stranici internet prezentacije NBS, deo: Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje
- pisanim putem na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu Korisnika finansijskih usluga, Nemanjina br. 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd

3.1.3 Pravo na pokretanje postupka posredovanja

Korisnik platnih usluga fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik, odnosno pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca 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 rešavanja spornog 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 mesno nadležnim 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 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 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 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 ekspoziturama Banke. Banka prikuplja podatke o ličnosti na osnovu zakonskih ovlašćenja i na osnovu saglasnosti/pristanaka 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 pristanaka, 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 Forum za prevenciju prevara u kreditnim poslovima, Privredna komora Srbije, Nacionalna korporacija za osiguranje stambenih kredita 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 vreme nakon okončanja poslovne saradnje sa licem na koje se podaci odnose, pristanaka 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 pristanaka/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 pristanaka od strane 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 u svakom trenutku da povuče svoj pristanak. Povlačenje pristanaka/saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanaka 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, a ukoliko smatra da je obrada podataka izvršena suprotno odredbama Zakona, može podneti pritužbu Povereniku.

Banka u skladu i sa 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.

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.

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 pismeni ugovor pruža usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tekućeg računa, usluge koje omogućavaju uplatu i isplatu gotovog novca, prenos novčanih sredstava, izvršavanje platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku platnih usluga, izdavanje platnih instrumenata, izvršavanje novčane doznake, izvršavanje platne transakcije za koju platilac daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja i drugo.

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 nacрта 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 Korisnika platnih 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 platnog računa, 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 Korisnika finansijskih 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 računa:

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

Banka može da otvara, vodi i gasi tekuće račune, platni račun sa osnovnim uslugama i druge platne račune koji mogu biti za jednog ili za više Korisnika platnih računa (zajednički platni račun) na osnovu ZUP 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.

Zajednički platni račun Banka vodi kao platni račun za dva ili više Korisnika platnih usluga, u skladu sa okvirnim ugovorom o otvaranju, vođenju i gašenju zajedničkog platnog računa. Svaki Korisnik platnih usluga koji je pojedinačni imalac zajedničkog platnog računa može da raspolaze celokupnim sredstvima na tom računu, osim ako su ugovorom utvrđena ograničenja za raspolaganje sredstvima na ovom računu.

Sredstva na zajedničkom platnom računu mogu se u celosti koristiti za plaćanje obaveza pojedinačnog imaoaca ovog računa prema trećim licima.

Ugovorom se ne može ograničiti pravo trećeg lica da, u postupku stečaja ili likvidacije, postupku izvršenja ili prinudne naplate koji se vodi nad pojedinačnim imaoцем zajedničkog platnog računa, svoja potraživanja prema tom imaoцу naplati na teret celokupnih sredstava na zajedničkom platnom računu, osim ako zakonom nije drugačije utvrđeno.

8.1 Tekući račun

Tekući račun je 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 Korisniku platnih usluga.

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 Terminski 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 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.

Ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu može se izdati ovlašćenom licu i u prostorijama Banke. 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.

Ovlašćenje za otvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima na računu koji je overio nadležni organ u skladu s 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. 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 rasplaze sredstvima sa računa, bez mogućnosti da mu se izdaju čekovi odnosno da zaključi ugovor.

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 i 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 (Potrošači)

Ne dovodeći u pitanje primenu odredaba zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugih odredaba ovog zakona, Banka će Potrošaču 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 dvodimanzionalne 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 okvimi ugovor, kao i da raspoláže sredstvima na njegovom računu, kako je detaljno opisano u tački 8.1 ovih Opštih uslova.

8.3 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 raspoláže 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.

8.4 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.

8.5 Način i sredstva komunikacije između Korisnika i Banke

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

- na šalteru Banke;
- kroz sistem elektronskog bankarstva i mobilnog bankarstva.

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.

Za Korisnike platne usluge koji se odluče za korišćenje usluga elektronskog bankarstva Banka će omogućiti korišćenje usluga povezanih sa platnim računom korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru i to za plaćanje sa tekućeg računa na osnovu elektronski poslatog naloga za plaćanje, uvid u stanje računa, pregled promena na račun, pregled izvoda, prijem i slanje posebnih i opštih poruka i drugo.

Uslovi za korišćenje usluga elektronskog bankarstva su da Korisnik platnih usluga ima otvoren tekući račun u Banci, odgovarajući 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 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 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 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 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.

8.6 Blokiranje i gašenje računa

Ukoliko je Korisnik platnih usluga fizičko lice, blokiranje i gašenje računa Banka će sprovesti tako što će ograničiti sve isplate 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 neizmirenih 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.

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 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 nosaču podataka.

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 nagode 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 - platalac 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 platne transakcije 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.

Platni nalog izvršen u skladu s 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.

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 predloženi 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 poreza, 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.

Nalozi 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.

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 ovog člana, 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.

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);
- na drugi ugovoreni način (uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga, uključujući i 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.

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.

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 povraćaj) 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.

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.

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.

U slučaju da odbije izvršenje platnog naloga, 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 primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja platilac ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja istog 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 odnosne strane države.

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 umanjenog 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 Korisnik 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.

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 koji 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. 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

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.

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. 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 načina 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.

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 primenjuvaće 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

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.

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.

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 obaveznim 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 potpisanog 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 zbima 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.

Korisnik platnih usluga 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 platnih usluga potrošač 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 ili na papiru putem pošte slanjem na adresu Korisnika platnih usluga potrošača registrovanu u sistemu Banke.

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 obračunate naknade ukoliko je izvršenje prouzrokovano:

- nepredvidivim i neotklonjivim okolnostima na koje Banka, i pored preduzimanja svih mera, nije mogla da utiče;
- obavezom Banke koja proizilazi iz imperativnih propisa;
- prevarom Korisnika platnih usluga ili ako Korisnik platnih usluga slučajno ili zbog nemara ne ispuni svoje obaveze u vezi sa platnim instrumentima;
- 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 zloupotrebjen 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.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ukoliko je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačnu jedinstvenu identifikacionu oznaku.

U slučaju da je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, zbog koje platna transakcija nije izvršena, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku.

Prava i obaveze Banke kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije uređuju se Okvirnim ugovorom, na način utvrđen ZPU.

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 raspolaže 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 raspolaže 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

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

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 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;
- 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.

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.

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.

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 prethodno 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, što uključuje i Internet prodajna mesta, sa oznakom Dina ili Visa 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 uručuje lično Korisniku platne kartice neaktiviranu karticu i tajni lični identifikacioni broj (PIN).

Banka je dužna da Korisniku platne kartice obezbedi da samo on ima pristup PIN-u do uručjenja kartice.

Prilikom preuzimanja kartice, Korisnik platne kartice je dužan da potpiše obrazac o uručjenju, čime potvrđuje da je preuzeo karticu sa ispravno unetim podacima i neotvorenu i neoštećenu kovertu sa PINom.

Prilikom prijema kartice Korisnik platne kartice je dužan da istu potpiše hemijskom olovkom na za to predviđenom mestu, odmah nakon prijema. Nakon uručjenja vrši se aktivacija 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 Virtuo kartice, koja se koristi samo za plaćanje preko interneta.

16.6 Obračun za transakcije Korisnika platne kartice potrošača

Za transakcije nastale korišćenjem Visa kartice u inostranstvu ukoliko je valuta transakcije različita od valute EUR, obračun se vrši u EUR prema kursu Visa International važećem 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 srednjem kursu Narodne banke Srbije 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 srednjem kursu Narodne banke Srbije 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.

16.7 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 kartičarske organizacije Visa 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).

16.8 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 dospelu, 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.

16.9 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.

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

16.10 Dodatna platna kartica

Na pisani zahtev Korisnika platne kartice potrošača, Banka, pored osnovne kartice, može izdati do dve 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 računu i može raspolagati sredstvima na tekućem računu 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.

Na pisani zahtev zakonskog zastupnika pravnog lica i/ili preduzetnika Banka može izdati više poslovnih kartica, od kojih svaka glasi na ime zaposlenog 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.

16.11 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.

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 zloupotrebljena, 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 neispunjenja 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.

16.12 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 njegovtekući račun u dinarima ili stranoj valuti za sve transakcije, troškove i provizije nastale korišćenjem ili u vezi sa korišćenjem platne kartice.

16.13 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 transakcije - 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.

16.14 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, u 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.

17 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.

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.

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 uručanjem na šalteru Banke, najkasnije dan pre dana koji je određen za početak izmene.

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.

18 RASKID, ODNOSNO NIŠTAVOST OKVIRNOG UGOVORA KOJE ZAHTEVA KORISNIK PLATNIH USLUGA

18.1 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.

18.2 Pravo pružaoca platnih usluga 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 pismenoj formi. 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 pri sklapanju okvirnog ugovora, ugovora o poslovnoj saradnji ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi, dostavio pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke koji su od značaja za pravilno i zakonito pružanje usluga;
- 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;
- i u drugim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

19 PRAVO NA ODUSTANAK

Zakonom koji reguliše zaštitu Korisnika finansijskih usluga zagantovano 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 glavnice 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.

20 PRELAZNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd primenjuju se počev od 15.06.2022. godine.

Danom primene ovih Opštih uslova poslovanja za pružanje platnih usluga ALTA banke a.d. Beograd prestaju da se primenjuju Opšti uslovi poslovanja ALTA banke a.d. Beograd od 30.12.2019. godine sa primenom od 01.03.2020. godine i Opšta pravila izdavanja i korišćenja poslovne platne kartice br.1674/2008 od 21.04.2008. godine.