

ОПШТИ УСЛОВИ

ОТВАРАЊА, ВОЂЕЊА И ГАШЕЊА ТРАНСАКЦИОНИХ РАЧУНА, ИЗДАВАЊА POST CARD COBRAND DINA CARD КАРТИЦЕ И ОБАВЉАЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА У ПОСЛОВАЊУ СА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА

1. Опште одредбе

Општим условима отварања, вођења и гашења трансакционих рачуна, издавања Post Card cobrand DinaCard картице и обављања платних услуга Банке Поштанска штедионица, а.д., Београд у пословању с физичким лицима - Корисницима (у даљем тексту: Општи услови) уређују се међусобна права и обавезе које се односе на услове под којима Банка, као пружалац платних услуга, пружа платне услуге физичким лицима – Корисницима, начин пружања тих услуга, начин и средства комуникације са Банком, заштитне и друге мере у вези са извршењем платне трансакције, услови за измену и допуно, као и престанак оквирног уговора и правна заштита.

Банка Кориснику приликом отварања Платног рачуна, уз информације из ових Општих услова уручује и друга акта Банке којима се регулише поједина платна услуга Банке коју Корисник захтева или уговара с Банком (Тарифа накнада, Термински план и др.).

Приликом сваког отварања Рачуна Корисник и Банка закључују Оквирни уговор о платним услугама (у даљем у тексту: Оквирни уговор) који чине: ови Општи услови, припадајући посебни Општи услови за одређену услугу, појединачни Уговор за одређену врсту рачуна (према намени), односно посебну услугу (у даљем тексту: Уговор), Термински план пријема и извршења платних трансакција (у даљем тексту: Термински план), Преглед тарифе накнада за услуге које врши Банка у раду са физичким лицима (у даљем тексту: Тарифа накнада), Преглед каматних стопа на средства и пласмане Банке у раду са физичким лицима (у даљем тексту: Преглед каматних стопа) важећих на дан примене, посебни услови за поједину додатну услугу, било да су саставни део појединог уговора или су доступни Корисницима на интернет страници www.posted.co.rs или у организационим деловима Банке.

Општи услови, Термински план, Тарифа накнада, Преглед каматних стопа доступни су у писаном облику приликом отварања трансакционог рачуна или извршења појединачне платне трансакције у свим организационим деловима Банке и на интернет страници Банке.

У случају колизије Уговора и/или других аката Банке, примењују се одредбе Уговора, затим одредбе ових Општих услова, а на крају акта Банке.

Корисник приликом закључења Оквирног уговора потврђује да је претходно, пре закључења предметног уговора, упознат с овим Општим условима, другим актима Банке и другом документацијом која у складу са ставом 3 ове тачке, ових Општих услова чини Оквирни уговор, да је сагласан и да их у целости прихвата.

Уколико се одредбе уговора којима су Банка и Корисник до увођења ових Општих услова уређивали уговорне односе у вези са вођењем рачуна и обављањем услуга плаћања, у супротности са одредбама Закона о платним услугама и/или одредбама ових Општих услова, тада те одредбе раније закључених уговора престају да важе, а уместо њих се примењују одредбе ових Општих услова и других докумената из става 3 ове тачке, ових Општих услова који чине Оквирни уговор.

Обављање свих или појединих платних услуга, Банка може, на основу посебног уговора, поверити трећем лицу тј. агенту. У том случају, ће агент у име и за рачун Банке, пружати платне услуге у складу са уговором закљученим између Банке и агента.

2. Подаци о Банци-пружаоцу платних услуга

Назив: Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд

Адреса: Краљице Марије бр.3, 11 000 Београд, Република Србија

Регистарски број код АПР-а: БД 5698/2005

Матични број: 07004893

Порески идентификациони број: 100002549

BIC/SWIFT: SBPORSBG

Трансакциони рачун код Народне банке Србије 908-20001-18

Е-маил: kontakt@posted.co.rs

Интернет страница: www.posted.co.rs

Телефон: 011/ 20 20 292

Факс: 011/ 33 76 777

Контакт центар: 011/ 20 20 292 (24/7)

Надзорни орган: Народна банка Србије, Немањина 17, Београд

Банка има дозволу за рад Народне банке Србије и налази се на списку пословних банака објављеном на Интернет страници Народне банке Србије: www.nbs.rs.

3. Појмови који се користе у овим Општим условима

Поједини појмови који се користе у овим Општим условима имају следеће значење:

3.1. **Акта Банке** су сви документи и одлуке које по прописаној процедури доносе надлежни органи Банке и који су Кориснику доступни појединим дистрибутивним каналима, а уређују права и обавезе Корисника и свих осталих лица које преузимају права и обавезе према Банци, као и Банке саме (Термински план, Тарифа накнадама и др.). Банка ће Кориснику на његов захтев учинити доступним сва акта Банке која се примењују на његов конкретан уговорни однос с Банком.

3.2. **Дистрибутивни канали** у смислу ових Општих услова представљају све начине и средства преко којих је могућ приступ, уговарање и коришћење производа и услуга Банке. У самом тексту Општих услова појам дистрибутивни канали може значити пословне просторије организационих делова Банке, интернет страницу Банке www.posted.co.rs (у даљем тексту: интернет страница Банке) и сл.

3.3. **Корисник/ Корисник платних услуга** - у смислу ових Општих услова је физичко лице - које је са Банком закључило Оквирни уговор чији саставни део чини Уговор о отварању и вођењу појединачног Рачуна и обављању услуга платног промета.

3.4. **Картица** – Post card cobrand DinaCard картица (у даљем тексту Post card картица) је дебитна картица која се може користити за располагање средствима са Рачуна, а која поред платне има и идентификациону функцију.

3.5. **Идентификациона исправа** је документ на основу које Банка утврђује идентитет Корисника (лична карта за резидента, пасош, лична карта за странце, избегличка легитимација).

3.6. **Јединствена идентификациона ознака** – јесте комбинација слова, бројева или симбола коју пружалац платних услуга одређује Кориснику, а коју Корисник мора навести како би се јасно одредио други корисник и/или рачун за плаћање другог корисника који се употребљава у платној трансакцији. У смислу ових Општих услова Банка под јединственом идентификационом ознаком подразумева број Рачуна сагласно позитивним прописима.

3.7. **Платни налог** – јесте инструкција коју платилац или прималац плаћања подноси свом пружаоцу платних услуга, а којом се тражи извршење платне трансакције и који садржи све потребне елементе за извршење. Према облику плаћања платни налози су: налог за уплату, налог за исплату и налог за пренос.

3.8. **Платни инструмент** – свако персонализирано средство и/или скуп поступака уговорених између Корисника платних услуга и пружаоца платних услуга а које Корисник платних услуга употребљава за издавање платног налога.

3.9. **Платна трансакција** – јесте уплата, пренос или исплата новчаних средстава које је иницирао платилац или прималац плаћања путем налога за плаћање или путем платних инструмената, без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања.

3.10. **Интерна платна трансакција** – платна трансакција коју извршава Банка као пружалац платних услуга и платиоца и примаоца плаћања.

3.11. **Домаћа платна трансакција** – је платна трансакција код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије у складу са Законом о платним услугама.

3.12. **Платни рачун (у даљем тексту: Рачун)** - је трансакциони рачун који Банка, на основу Уговора и ових Општих услова, отвара Кориснику платних услуга, а који се користи за извршавање платних трансакција. Трансакциони рачуни, у смислу ових Општих услова отварају се за различите намене. Банка ће услуге платног промета по свим рачунима пружати према овим Општим условима, уважавајући поједине врсте рачуна и услуга и на основу њих закључених уговора.

Платни рачун са основним услугама је платни рачун који се користи за извршавање платних трансакција у динарима, који банка отвара на захтев потрошача који има законит боравак у Републици Србији, а нема отворен платни рачун.

3.14. **Позитиван салдо** – позитивно стање на Рачуну које не укључује дозвољено прекорачење.

3.15. **Расположиво стање** на Рачуну – позитивно стање на Рачуну увећано за износ одобреног дозвољеног прекорачења.

3.16. **Уговор** – означава Уговор о отварању, вођењу и гашењу појединачног трансакционог рачуна, односно пружању посебне услуге.

3.17. **Овлашћено лице по Рачуну** - физичко лице које је Корисник власник Рачуна овластио да располаже средствима на том рачуну и коме Банка издаје Post card картицу овлашћеног лица (додатна картица).

3.17. **Овлашћено лице по пуномоћју** - физичко лице које располаже средствима по Рачуну на основу Закона или пуномоћја овереног од стране надлежног органа.

3.18. **Картон депонованих потписа** - листа потписа – Корисника и овлашћених лица, за располагање средствима по Рачуну Корисника, депонованих на предвиђеном обрасцу Банке.

3.19. **Термински план пријема и извршења платних трансакција** – је посебан акт Банке којим се дефинишу рокови, односно време пријема и време извршења платних трансакција.

3.20. **Референца плаћања** – број који додељује Банка и којим се идентификује платна трансакција.

3.21. **Организациони део Банке** – Седиште Банке, Филијала, Експозитура и самостални шалтер Банке.

3.22. **Јединствени регистар рачуна** - је електронска база података коју води Народна банка Србије а која садржи податке о рачунима резидената и нерезидената које воде банке, Управа за трезор и Народна банка Србије.

3.23. **Трајни налог** – инструкција коју Корисник даје Банци за извршавање редовних периодичних и једнократних преноса унапред одређених/одредивих износа новчаних средстава с рачуна Корисника на други рачун.

3.24. **Директно задужење** – платна трансакција којом прималац плаћања иницира пренос новчаних средстава с рачуна Корисника на свој рачун, на основу сагласности коју је Корисник дао том примаоцу плаћања, Банци или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања. На основу тако инициране платне трансакције, Банка клијента преноси новчана средстава примаоцу плаћања на датум или датуме који/које су Корисник и прималац плаћања међусобно уговорили, при чему новчана средства која се преносе најчешће у променљивом износу.

3.25. **Датум извршења налога** - дан на који Банка терети Рачун Корисника.

3.26. **Инстант трансфер одобрења** – домаћа платна трансакција до 300.000,00 РСД, која је означена као хитна, иницирана платним налогом у папирној форми, као и свака домаћа платна трансакција до 300.000,00 РСД иницирана путем дигиталних канала у електронској форми, у било које доба дана, током сваког дана у години, код које се пренос новчаних средстава извршава у реалном или скоро реалном времену искључиво на дан пријема налога између банака које су учеснице у систему инстант плаћања Народне банке Србије (у даљем тексту: Инстант плаћање). Налози за инстант плаћања не могу се предати са датумом валуте унапред.

3.27. **QR код** – стандардизована дводимензиона ознака, представља дводимензиони бар-код заснован на ISO 18004 на штампаним рачунима – фактурама, као и приликом инстант плаћања на интернет и физички продајним местима када наведени код приказује трговац односно купац/ Корисник. QR код садржи обавезне елементе за презентовање података о Кориснику или трговцу (приликом плаћања на продајном месту) или податке о трговцу који се преузимају и користе у елементима платног налога (приликом скенирања QR код-а са штампаних рачуна – фактура).

3.28. **QR код трансакција** - домаћа платна трансакција у динарима која се извршава трансфером одобрења који корисник може иницирати у радно време трговца на продајном месту. Обрада, нетирање и поравнање налога за пренос QR код обавља се у платној систему Републике Србије, на продајним местима опремљеним POS терминалима, као и оним без POS терминалима.

3.29. **Идентификација/реидентификација Корисника** – поступак утврђивања идентитета Корисника. Приликом заснивања пословног односа и приликом вршења одређених трансакција, Банка је дужна да утврди идентитет Корисника, прибави податке о кориснику, трансакцији и друге податке у складу са одредбама Закона о спречавању прања новца и финансирања тероризма поштујући одредбе других закона који се тичу заштите корисника финансијских услуга. Поступак реидентификације Корисника Банка врши периодично.

3.30. **Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном (у даљем тексту: ПУН)** – је документ који садржи списак услуга с листе репрезентативних услуга повезаних са рачуном које Банка има у понуди и податке о појединачној накнади за сваку такву услугу.

4. Отварање рачуна

Банка отвара Рачун Кориснику под условом да Корисник преда Банци следећу документацију:

- захтев за отварање Рачуна,
- документацију која омогућава идентификацију Корисника и особа овлашћених за располагање средствима по Рачуну у складу са важећим прописима који регулишу спречавање прања новца и финансирање тероризма и других важећих прописа и
- другу документацију у складу са важећим законским и подзаконским прописима и/или интерним актима Банке

Банка на основу напред достављене документације са Корисником закључује уговор о отварању и вођењу Рачуна према утврђеној намени који заједно са овим Општим условима и другом документацијом из става 3, тачке 1 ових Општих услова чини Оквирни уговор. Након потписивања уговора Банка приступа отварању Рачуна.

Банка ће Кориснику платних услуга, пре закључења Оквирног уговора уручити Понуду о отварању и вођењу рачуна, Кориснику доставити Нацрт оквирног

уговора. Банка је у обавези да пре доношења одлуке, Кориснику платних услуга пружи информације које су му потребне да би упоредио различите понуде ради доношења одлуке о закључењу уговора, а нарочито информације о Банци као пружаоцу платних услуга, условима коришћења платних услуга, свим накнадама, каматним стопама и курсу, о начину међусобне комуникације, заштитним мерама, начину измена и отказа Оквирног уговора, о правној заштити, ПУН на папиру или неком другом трајном носачу података, како би Корисник платних услуга имао времена за доношење одлуке о закључењу уговора.

Банка може отворити Рачун и малолетном физичком лицу на основу Оквирног уговора који, у име и за рачун тог лица, потписује његов законски заступник, усвојилац односно старатељ, уколико је малолетно лице лишено родитељског старања, а након утврђивања идентитета ових лица.

Банка може отворити Рачун и физичком лицу под старатељством на основу Оквирног уговора који, у име и за рачун тог лица, потписује његов старатељ, на основу презентованог правоснажног решења о старатељству Центра за социјални рад које мора бити у оригиналу, а након утврђивања идентитета оба лица.

Банка може отворити Рачун физичком лицу који има законит боравак у Републици Србији у складу са прописима којима се уређују пребивалиште и боравиште грађана, односно боравак странаца у складу са законом о странцима, укључујући и странца који борави у Републици Србији у складу са законима којима се уређује азил и избеглице или на основу међународног уговора, на основу Оквирног уговора, након утврђеног идентитета лица.

Физичко лице може овластити друго лице да, у његово име и за његов рачун отвори Рачун, на основу Оквирног уговора који у име и за рачун Корисника потписује лице које је овлашћено и у том случају Банка утврђује идентитет овлашћеног лица и Рачун отвара на основу овлашћења које је оверило надлежни орган.

Банка ће Кориснику, по отварању Рачуна издати Post card картицу у складу са овим Општим условима.

Картица је власништво Банке, на чији захтев мора бити враћена; гласи на име Корисника и није преносива на друго лице.

Картица важи до истека месеца и године који су на картици назначени. Картица, чији је рок важења истекао, не сме се користити, већ је треба пресећи по вертикали преко магнетне писте.

По истеку месеца и године из претходног става Банка Кориснику издаје нову картицу (реиздата картица). Права и обавезе се преносе на реиздату картицу. Реиздавање картице Банка неће извршити ако Корисник угаси Рачун по основу кога је издата.

О реиздатој картици, Банка обавештава Корисника писаним путем.

Банка врши замену картице у случају оштећења картице и/или промене имена и/или презимена Корисника. Корисник се у том случају обраћа Банци у циљу замене картице, уз обавезу враћања исте. Банка врши замену картице уз накнаду према Тарифи накнада и то онај део који се односи на уговорену картицу.

Корисник може да користи картицу само под условом да има расположива средства на Рачуну у тренутку коришћења исте.

Корисник овлашћује Банку да за измирење обавеза (трансакције плаћања роба и услуга, трансакције подизања готовине, провизије и накнаде у складу са Тарифом накнада) насталих коришћењем картице врши наплату са његовог Рачуна.

Банка отвара Рачуне у складу са законом, подзаконским актима и интерним актима Банке.

5. Вођење рачуна

Банка ће одржавати рачун Корисника у складу са закљученим уговором како би Кориснику омогућило да користи новчана средства на рачуну и услуге повезане са рачуном.

Расположиво стање на Рачуну чини позитиван салдо и уговорено дозвољено прекорачење по Рачуну (даље у тексту: расположиво стање).

Расположивим стањем на Рачуну могу располагати Корисник и његова овлашћена лица.

Корисник средствима по Рачуну располаже у оквиру расположивог стања на Рачуну, осим у случајевима више силе или кад прописи налажу другачије.

Код Рачуна отворених на име малолетног лица и лица под старатељством средствима на Рачуну се може располагати и платне трансакције реализовати до висине позитивног салда.

Банка ће Кориснику информације о трансакцијама, односно о стању и променама по Рачуну доставити путем извода по Рачуну, једном месечно, на начин за који се Корисник определио Захтевом за отварање Рачуна, без накнаде. Чешће извештавање о трансакцијама на захтев Корисника Банка ће наплатити у складу са Тарифом накнада.

Банка ће информације Кориснику платне услуге, пре извршења појединачне платне трансакције, на његов захтев, доставити у организационим деловима Банке, а информације о појединачној платној трансакцији након задужења Рачуна за плаћање, односно након извршења појединачне платне трансакције доставом извода по Рачуну једном месечно на начин за који се Корисник определио.

Корисник може одмах приликом отварања Рачуна или накнадно, да овласти највише два лица за располагање средствима по његовом Рачуну. Корисник је обавезан да свако овлашћено лице упозна са садржајем ових Општих услова и целокупном документацијом која чини Оквирни уговор и која је наведена у ставу 3, тачка 1. ових Општих услова.

Банка не одговара за радње Корисникових овлашћених лица, како према Банци, тако и према Кориснику самом. За све пропусте и радње Корисникових овлашћених лица одговоран је искључиво Корисник.

Пуномоћ, односно опозив пуномоћи сачињена изван Банке мора бити оверена од стране домаћег или страног надлежног органа, сагласно позитивним прописима. Банка неће поступити по пуномоћи старијој од шест месеци, од дана овере надлежног органа.

Овлашћење по Рачуну престаје да важи у случају опозива истог у писаном облику од стране Корисника или Корисникових овлашћених лица, гашењем Рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно даном смрти Корисника/Корисникових овлашћених лица.

Овлашћење за располагање средствима на Рачуну, Корисник даје, мења и опозива искључиво у писаном облику.

Даном престанка важења датог овлашћења, Корисникова овлашћена лица не могу више располагати средствима са Рачуна нити предузимати било које друге радње или добити било какве информације и дужни су одмах вратити картицу и друга средства за располагање, уколико истима располажу.

Банка неће сносити последице до којих може доћи ако Корисникова овлашћена лица не поступи сагласно одредбама ове тачке. Банка није у обавези да обавештава Корисника о радњама и пропустима Корисникових овлашћених лица.

Банка је дужна да Кориснику платних услуга омогући промену Рачуна у истој валути. Промена Рачуна врши се искључиво на основу овлашћења корисника платних услуга.

Банка као нови пружалац платних услуга је у обавези да поступи у складу са овлашћењем корисника платних услуга и омогући му коришћење услуга наведених у овлашћењу, уколико се исте налазе у њеној понуди.

Банка као претходни пружалац платних услуга је дужна да предузме све активности из овлашћења корисника платних услуга и у потпуности поступи у складу са истим, односно новом пружаоцу платних услуга достави информације о услугама које се преносе на њега, као и изврши све остале радње наведене у овлашћењу.

Корисник може лично доставити писано Овлашћење Банци или преко пуномоћника уз оверено Пуномоћја од стране надлежног органа Републике Србије.

Банка није одговорна за штету која је причињена Кориснику током промене Рачуна у случају више силе настале током промене Рачуна које су спречиле Банку да изврши обавезе утврђене Законом о платним услугама.

6. Недозвољено прекорачење по Рачуну

Недозвољено прекорачење је негативно стање на Рачуну које је настало коришћењем средстава на Рачуну преко расположивог стања.

На недозвољено прекорачење по Рачуну Банка обрачунава и наплаћује камату на недозвољено прекорачење, до дана измирења обавеза, у висини која је утврђена у Прегледу каматних стопа а који чини саставни део Оквирног уговора, у делу камате на недозвољено прекорачење по Рачуну.

Каматна стопа на недозвољено прекорачење је променљива и обрачунава се и наплаћује по стопи утврђеној Законом о затезној камати, важећој за обрачунски период на који се односи, уколико је виша. Обрачун камате врши се применом пропорционалне методе.

Корисник даје сагласност и овлашћује Банку да у случају недозвољеног прекорачења по Рачуну износ недозвољеног прекорачења са свим припадајућим трошковима и каматама наплати из свих расположивих средстава које Корисник има на рачунима у Банци.

Уколико се наплата врши са девизног рачуна обрачун се врши применом куповног курса Банке за ефективу, важећим на дан обрачуна, који је приказан у курсној листи Банке и која је доступна у пословним просторијама организационих делова Банке и на интернет страници Банке.

7. Сагласност за извршење платне трансакције

Сматра се да је сагласност (ауторизација) за извршење платне трансакције дата ако је пре извршења платне трансакције испуњен један од следећих услова:

- Корисник или овлашћено лице је дало Банци налог за уплату на Рачун и предао готовину запосленом Банке;

- Корисник или овлашћено лице је оверио налог за исплату или налог за пренос потписом истоветним потпису на идентификационом документу (идентификациона исправа Корисника/овлашћеног лица, картица) који даје на увид код подношења налога за исплату;

- Корисник је оверио налог за пренос потписом истоветним потпису на идентификационом документу (идентификациона исправа Корисника, картица) који даје на увид код подношења налога за пренос;

- Налог за плаћање је дат путем услуга мобилног или електронског банкарства од стране Корисника идентификованог у складу с Општим условима

коришћења мобилног банкарства, односно Општим условима коришћења интернет банкарства. Банка може у сваком тренутку затражити од Корисника и додатну ауторизацију трансакције путем средства за идентификацију и ауторизацију.

- Коришћењем картице на банкоматима Банке, пошта и других банака који имају истакнут знак DinaCard, уз унос ПИН-а.

- Коришћење картице на ПОС терминалу продајног односно исплатног места и потврда трансакције без или са уносом ПИН-а и/или потписа Приликом идентификације уносом ПИН-а број узастопних уноса ПИН-ом је ограничен на три.

Тада Банка блокира картицу и неопходно је да се Корисник обрати Банци. Приликом плаћања робе и услуга на продајним местима Корисник треба да захтева и добије потврду (слип) о извршеној трансакцији.

У случају неизвршења трансакције, Корисник је у обавези да од продајног места захтева и добије потвду (слип) о неизвршеној трансакцији.

- За извршење трајних налога сматра се да је Корисник дао сагласност потписивањем посебног захтева у складу са тачком 14. ових Општих услова.

- За извршење директног задужења сматра се да је Корисник дао сагласност потписивањем Овлашћења за директна задужења.

Информације пре извршења платне трансакције садржане су у овим Општим условима, Терминском плану, Тарифи накнада.

Корисник може налоге за плаћање да преда Банци у папирном облику, употребом платног инструмента (картица, услуге мобилног и електронског банкарства Банке и др.), који морају бити уредно попуњени.

Под уредно попуњеним налогом за плаћање подразумева се налог за плаћање који је попуњен у складу с позитивним законским прописима и инструкцијама за попуњавање налога за плаћање, испуњен читко и потпуно (без исправки) и ауторизован.

Банка извршава платне трансакције по пријему уредно попуњеног налога за плаћање, а у складу с Терминским планом, ако је за платну трансакцију осигурано покриће на Рачуну и ако не постоје законске препреке за његово извршење.

Уколико Банка прими налог за плаћање на дан који није одређен као њен радни дан или ако прими налог за плаћање након времена које је одређено у Терминском плану, сматра се да је налог за плаћање примила следећег радног дана. У наведеном случају, уколико је налог за плаћање примљен у организационом делу Банке налог ће бити реализован на датум валуте, под условом да постоји покриће на Рачуну. Корисник може опозвати налог за плаћање сагласно тачки 9. ових Општих услова.

Налог за плаћање Банка извршава исти дан или на унапред одређени радни дан Банке, уз услов да на Рачуну Корисника постоје расположива новчана средства у износу наведеном у налогу за плаћање, увећано за износ евентуалне накнаде, на дан извршења налога за плаћање, а сагласно Терминском плану. Неизвршавање налога за плаћање због непостојања расположивог стања на Рачуну не сматра се одбијањем налога за плаћање и о наведеном Банку није у обавези да обавести Корисника.

Корисник и Банка могу уговорити да се налози за плаћање извршавају према редоследу који одреди Корисник. У противном, Банка их извршава према времену пријема, поштујући рокове извршења и приоритет одређен законом.

Ако Корисник преда Банци неисправну јединствену идентификациону ознаку примаоца плаћања на налогу за плаћање, Банка није одговорна Кориснику нити примаоцу плаћања за неправилно извршење платне трансакције.

На захтев Корисника, Банка је дужна да предузме све разумне мере како би Кориснику био враћен износ платне трансакције. Уколико није могуће извршити повраћај новчаних средстава Кориснику, Банка ће на писани захтев Корисника одмах доставити све расположиве информације које су потребне за остваривање права на повраћај новчаних средстава.

Време пријема налога за плаћање јесте тренутак кад је Банка примила налог за плаћање

непосредно од стране платиоца или посредно од стране или преко примаоца плаћања. Крајње време за пријем налога за плаћање на поједином дистрибутивном каналу Банке дефинисано је Терминским планом који је саставни део Оквирног уговора.

Ако је Корисник посебно уговорио с Банком дан почетка извршења налога, временом пријема налога сматраће се дан уговорен за почетак извршења налога, а ако је тај дан нерадни дан, први следећи радни дан.

Платни налози за Инстант плаћања се примају уколико у моменту пријема постоји покриће на Рачуну за његово извршење, у супротном се одмах одбијају и сматраће се да нису ни примљени. Инстант плаћања се могу примити само за банке које су учеснице у систему инстант плаћања Народне банке Србије.

Инстант плаћање примљено до времена означеном у Терминском плану се доставља у систем инстант плаћања одмах по пријему и сматра се извршеним када пружалац платних услуга примаоца плаћања потврди пријем плаћања.

Банка обавештава Корисника о одбијању папирних налога на шалтеру Банке, а о одбијању налога примљених путем апликације електронског банкарства кроз апликацију и SMS поруком ако је регистрован за SMSInfo услугу мобилног банкарства.

За извршење налога одбијених у систему инстант плаћања, у другом платном систему, Корисник мора Банци да достави нови налог без ознаке "хитан".

Банка Кориснику омогућава располагање средствима на Рачуну и путем мобилне апликације. У оквиру мобилне апликације налази се опција плаћања QR код-ом уз две могућности:

- прочитај QR код (формиран на продајном месту трговца) и
- генериши QR код (презентује се на продајном месту трговца),

у зависности од избора наведених опција у конкретном случају, формира се ауторизациони захтев према издаваоцу мобилне апликације за одобрење трансакције; по добијању ауторизационог одговора (одобрење, неодобрење) трансакција се завршава (успешно или неуспешно); Корисник добија информацију о успешној или неуспешној трансакцији на свом телефону и Рачун се задужењу за износ извршене трансакције. Трговцу на чијем продајном месту је извршена трансакција на овај начин, се средства дозначавају одмах на његов Рачун. Што се тиче сагласности клијента за плаћање, ово зависи од тога како клијент користи QR код. Код скенирања истог, клијент се логује путем User-а и PIN-а у мобилну апликацију и бира плаћање QR код-ом, с тим што код ове опције скенирања, у мобилној апликацији се формира налог за плаћање на који клијент прво потврђује да је сагласан са свим подацима у налогу, а онда добија поруку да је налог реализован. Код приказивања QR код-а, клијент се исто прво у мобилној апликацији логује, а онда приказује свој QR код те у том случају користи као платну картицу у смислу безусловног налога, с тим што добија нотификацију кроз СМС да је извршено плаћање.

Банка обуставља извршавање исправног и уредно попуњеног налога за плаћање када постоји судска забрана располагања средствима на Рачуну и такво поступање се не сматра одбијањем налога за плаћање.

Банка може одбити извршење налога за плаћање ако нису испуњени сви услови за извршење истог или ако би спровођење било противно прописима који уређују спречавање прања новца и финансирање тероризма и другим законским прописима, или интерним актима Банке донетим на основу тих прописа. О одбијању извршења налога за плаћање, као и о разлозима за одбијање и поступку за отклањање грешака које су биле узрок одбијања Банка ће обавестити Корисника, осим у случајевима кад је то забрањено на основу других прописа, у року који је одређен за извршење налога за плаћање у складу са Терминским планом.

8. Одговорност за извршење платних трансакција

Ако је Банка одговорна за неизвршену и/или неправилно извршену платну трансакцију обавезује се да изврши повраћај износа неизвршене и/или неправилно извршене платне трансакције платиоцу као и све заручене накнаде и евентуално камату на коју платилац има право сагласно актима Банке, осим ако је корисник захтевао правилно извршење платне трансакције. Корисник је дужан да писаним путем обавести Банку о неодоброј, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах по сазнању, а најкасније у року од 13 месеци од дана задужења, под претњом губитка права на повраћај и других права прописаних законом.

Рок од 13 (тринаест) месеци је објективне природе, то јест уколико је Корисник примио месечни Извод и знао је односно могао знати за неодобрену, неизвршену или неправилно извршену трансакцију, нема право позивања на рок од 13 (тринаест) месеци.

У оквиру објективног по природи рока, Корисник одмах по сазнању за неодобрену, неизвршену или неправилно извршену трансакцију, а најкасније по пријему месечног Извода, односно када је месечни Извод учињен доступним Кориснику (већ на начин како је Корисник навео у Захтеву за издавање картице да Банка доставља или чини доступним Извод), рекламацију доставља Банци у форми писаног захтева.

Рекламације које нису достављене на начин и у року из става 2, става 3. и става 4. ове тачке, ових Опшних услова, Банка неће прихватити, а финансијски губитак сноси Корисник.

Захтев за повраћај новчаних средстава за плаћање путем платне трансакције извршене мобилном апликацијом QR код-ом, садржи најмање јединствену референтну ознаку којом се идентификује извршен повраћај на који се захтев односи, одговарајућу ознаку да се ради о платној трансакцији која се иницира на продајном месту у складу с ознакама утврђеним правилима платног система у којем је извршен тај налог.

Банка има право да иницира повраћај новчаних средстава од банке трговца, по основу извршеног инстат трансфер одобрења ако је Корисников платни налог извршен више пута, у већем износу од утврђеног у налогу или ако је трансфер извршен грешком услед техничких проблема.

Повраћај новчаних средстава може се извршити у истом или мањем износу од износа извршеног налога за инстат трансфер и то из разлога који су предмет међусобног договора Банке Корисника и банке трговца.

На захтев платиоца и независно од своје одговорности за правилно извршење платне трансакције, Банка ће, на захтев Корисника предузети мере ради утврђивања тока новчаних средстава и о резултатима обавестити платиоца.

У случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције, Банка ће на захтев Корисника предузети све потребне мере како би Кориснику био враћен износ платне трансакције, а у случају немогућности повраћаја новчаних средстава Кориснику, Банка ће на писани захтев Корисника доставити све расположиве информације које су Кориснику потребне за остваривање права на повраћај новчаних средстава.

Банка није у обавези да изврши повраћај износа неодобрене, неизвршене и/или неправилно извршене платне трансакције, и обрачунате накнаде и камате уколико по процени Банке наступи било који од следећих случајева:

- ако је извршење, неизвршење и/или неправилно извршење платне трансакције последица ванредних и непредвиђених околности на које Банка не може или није могла утицати;

- ако је извршење, неизвршење и/или неправилно извршење платне трансакције последица обавезе Банке која произлази из других за Банку обавезујућих прописа;

- ако је Банка извршила односно неправилно извршила платну трансакцију на основу неисправног налога за плаћање који је Банци предао Корисник или његово овлашћено лице;

- ако је извршење неодобрене платне трансакције последица Корисникове преваре, преваре Корисникових овлашћених лица или ако Корисник или његово овлашћено лице случајно или немарно не испуне своје обавезе у вези с платним инструментом и/или не обавесте Банку о губитку или крађи картице или другог платног инструмента;

- ако је извршење неодобрене платне трансакције последица употребе украденог или изгубљеног платног инструмента или платног инструмента који је био злоупотребљен ако Корисник и његово овлашћено лице нису осигурали сигурносне елементе заштите платног инструмента;

- ако Корисник није одмах без одлагања обавестио Банку о неодоброј платној трансакцији, и/или неправилно извршеној платној трансакцији, одмах кад је утврдио да је дошло до таквих платних трансакција, а најкасније у року од 13 (тринаест) месеци од дана задужења односно одобрења;

- у случају слања података или налога за плаћање од стране Корисника у облику незаштитоног записа (нпр. диска, електронска пошта, телефакс) Банка не одговара за могућу штету која може настати због губитка, закашњења код доставе, и/или откривања података. Банка не одговара за могућу штету код извршења платних трансакција извршених на основу налога за плаћање послатих на описан начин. Одговорност за сигуран, правилан и благовремен пренос података је на страни пошиљача података.

Корисник сноси губитке који проистичу из извршења неодобрених трансакција до износа 3.000,00 РСД ако су те трансакције извршене услед коришћења изгубљене/украдене картице или картице која је била злоупотребљена јер Корисник није успео да заштити персонализоване сигурносне елементе картице.

Корисник не сноси губитке настале по основу трансакција насталих после пријаве Банци губитка, крађе или неовлашћеног коришћења картице, односно података картице, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Корисника.

Банка је дужна да платиоцу, на његов захтев, изврши повраћај целокупног износа одобреног и правилно извршене платне трансакције коју је иницирао прималац плаћања или платилац преко примаоца плаћања у случају да :

- је платилац дао сагласност за извршење платне трансакције без утврђеног тачног износа платне трансакције, а износ платне трансакције знатно премашује износ који би платилац уобичајено очекивао узимајући у обзир своје навике раније потрошње, одредбе Оквирног уговора и релевантне околности случаја. Банка је овлашћена да од платиоца тражи податке ради утврђивања наведених претпоставки.

Платилац може поднети захтев из овог става у року од 56 дана од датума задужења Рачуна.

Банка је дужна да платиоцу врати пун износ платне трансакције или да га обавести о разлозима за одбијање захтева за повраћај, у року од 10 радних дана од дана пријема захтева за повраћај. Истовремено Банка је дужна да га обавести о поступку остваривања заштите права и интереса, укључујући и вансудско решавање спорног односа, као и о органима надлежним за вођење тих поступака.

Платилац нема право на повраћај ако је сагласност за извршење платне трансакције дао директно Банци и ако му је прималац плаћања доставио или учини расположивим информације о будућој платној трансакцији најмање 28 дана пре датума доспећа.

Банка не одговара Кориснику за квалитет нити за квантитет купљене робе или услуга, истинитости и потпуности информација добијених од продајног места или за одбијање пријема платног инструмента од стране продајног мјеста.

Корисник може рекламацију односно захтев за повраћај доставити на адресе организационих делова Банке.

9. Опозив налога за плаћање

Корисник може пре извршења налога писаним путем или путем услуга мобилног или електронског банкарства (уколико је налог дат путем услуга мобилног или електронског банкарства) опозвати налог за плаћање повлачењем сагласности за извршење налога за плаћање, опозвати овлашћење за трајни налог или директно задужење. Корисник не може опозвати налог за плаћање након што је исти прослеђен у међубанкарски платни промет.

Платилац може опозвати налог за плаћање најкасније до тренутка пријема налога од стране Банке, односно, кад је платилац с Банком посебно уговорио почетак извршавања налога према тачки 7. ових Опшних услова најкасније до

крајњег времена примања налога у радном дану који претходи дану уговореном за почетак извршења налога.

Ако је трансакција иницирана од стране примаоца плаћања или платиоца преко примаоца плаћања, платилац не може опозвати налог за плаћање након издавања налога за плаћање или након што је примаоцу плаћања дао своју сагласност за извршење платне трансакције. Изузетно у случају директног задужења, платилац може опозвати налог за плаћање након преноса налога за плаћање или након што је примаоцу плаћања дао своју сагласност за извршење платне трансакције најкасније до краја радног дана који претходи уговореном дану задужења. Опозив налога за плаћање Корисник доставља у у писаној форми.

Банка приликом опозива датог у организационом делу Банке може од Корисника тражити оригинални налог, оригинал потврде о трансакцији и идентификациони документ.

Ако Корисник изјави опозив налога након истека рокова из ове тачке, Банка ће предузети мере за спречавање извршења налога, поштујући при томе позитивне прописе и правила струке.

Код платних трансакција иницираних картицом, Корисник не може опозвати налог за плаћање након што је трансакција одобрена.

Код интерних платних трансакција - платилац може опозвати налог за плаћање до тренутка када је Банка примила потписани налог за његово извршење, а пре него што је започела процес његовог извршења.

Инстант плаћања се не могу опозвати.

10. Иницирање повраћаја новчаних средстава по основу извршеног инстант плаћања

Корисник има право да иницира повраћај новчаних средстава по основу извршеног инстант плаћања уз навођење разлога за такав захтев, и то у истом или мањем износу од износа извршеног плаћања, било да је платилац или прималац плаћања.

Уколико Корисник подноси захтев за повраћај новчаних средстава по основу извршеног инстант плаћања као платилац, а такав захтев буде одбијен, Корисник може Банци поднети писани захтев за доставу свих расположивих информација које су му потребне за остваривање права на повраћај новчаних средстава (нпр. информације о примаочевом пружаоцу платних услуга и/или примаоцу плаћања, итд.).

Банка одобрава Рачун за износ извршеног повраћаја након што рачун Банке буде одобрен по овом основу, или на основу директног одобрења Рачуна Корисника.

11. Располагање средствима

Корисник може располагати уплаћеним новчаним средствима на свом Рачуну кад је износ платне трансакције одобрен рачуну Банке и када Банка прими све потребне информације за одобрење Рачуна Корисника, односно када је уплата евидентирана на Рачуну Корисника.

Банка је дужна да Кориснику омогући располагање средствима одмах након одобравања тих средстава на Рачуну, о чему ће Корисник добити обавештење путем извода.

Платне трансакције које долазе од платиоца из друге банке обрађују се тако да се одобрава Рачун Корисника на основу наведене јединствене идентификационе ознаке у налогу за плаћање. Банка се не обвезује да проверава исправност других података наведених уз јединствену идентификациону ознаку.

Ако дан кад су новчана средства одобрена рачуну Банке примаоца плаћања није радни дан те банке, сматра се да је банка примаоца плаћања примила новчана средства за примаоца плаћања први следећи радни дан.

Ако се ради о интерној платној трансакцији, Корисник – прималац плаћања може располагати примљеним новчаним средствима на свом Рачуну истог радног дана на који је Банка теретила рачун Корисника – платиоца, а ако су средства на рачун примаоца уплаћена у готовини у организационом делу Банке, исти дан кад је Банка средства примила.

Прихватањем ових Општих услова Корисник је сагласан да Банка погрешно књижење задужења или одобрења Рачуна извршено без налога Корисника, а које је последица грешке Банке, може исправити сторнирањем. О наведеним књижењима Банка Корисника обавештава на уговорени начин, путем извода по Рачуну. Додатно, Корисник може на захтев, добити информације у организационим деловима Банке или позивањем контакт центра Банке 011/20 20 292 (24/7).

12. Блокада Рачуна и ограничење коришћења платних инструмената

Банка може блокирати Рачун и/или платни инструмент из разлога:

- који се односе на сигурност платног инструмента;
- који се односе на сумњу на неовлашћено коришћење или коришћење платног инструмента с намером преваре;
- у случају платног инструмента с кредитном линијом, који се односе на значајно повећање ризика да платилац неће моћи да испуни своју обвезу плаћања;
- Банка има право да привремено ограничи коришћење средстава на Рачуну уколико дође до сазнања да је дошло до промене радног статуса

Корисника, а да о тој промени Банка није обавештена ни од стране уплатиоца нити од стране Корисника.

- у случају потребе прилагођавања пословања Банке позитивним законским и подзаконским прописима.

Банка може блокадом привремено или трајно ограничити или укинути коришћење одређених или свих функционалности Рачуна и припадајућих платних инструмената на лични захтев Корисника или из објективних разлога на које Корисник није могао утицати.

Банка врши блокаду Рачуна и припадајућих платних инструмената и у случају сазнања о смрти Корисника или у случају губитка, нестанка или крађе платне картице/других платних инструмената.

Банка ће, пре блокирања платног инструмента, осим ако је то у супротности с објективно

оправданим сигурносним разлозима или је противно закону, обавестити платиоца о намери и разлозима за блокирање платног инструмента. Ако Банка не буде у могућности да изврши ову обавезу пре блокирања, учиниће то одмах након блокирања платног инструмента.

О намери и разлозима блокирања платног инструмента Банка ће обавестити Корисника позивањем бројева телефона или слањем SMS-а на број телефона који је Корисник одредио приликом подношења Захтева за издавање платног инструмента и/или писаним

путем на његову последњу достављену адресу Банци или адресу електронске поште.

Банка ће омогућити коришћење платног инструмента или ће платни инструмент заменити новим (нпр. картица са новим бројем) када престану да постоје разлози за блокаду.

13. Други основи за задужење Рачуна

Задужење Рачуна се може вршити и по основу чекова, уговорних овлашћења датих Банци и сл. Банка по наведеним основама задужује Рачун Корисника без његове претходне сагласности.

Уколико Корисник има према Банци било какве доспеле и неплаћене обавезе, Банка задржава право да те доспеле неплаћене обавезе намири из средстава које Корисник има на трансакционом и било ком другом депозитном рачуну у Банци.

Уколико се наплата врши са девизног рачуна обрачун се врши применом куповног курса Банке за ефективу, важећим на дан обрачуна, који је приказан у курсној листи Банке.

Банка, такође, спроводи наплату са трансакционих и других рачуна Корисника без његове сагласности по основу налога које јој достави надлежни орган према посебном закону који регулише поступак извршења као и порески поступак и пореска администрација.

Банка ће, у случају пријема налога надлежног органа у смислу посебног закона који регулише поступак извршења, порески поступак и пореску администрацију, налог извршити из позитивног салда на Рачуну.

Уколико Банка по основу примљеног налога за извршење спроводи наплату по Рачуну наплата ће се спровести до износа који је потребан за намирење потраживања извршног дужника. Ако салдо на Рачуну не буде довољан за намирење целог износа потраживања из налога, Банка ће поступити у складу с налогом надлежног органа и релевантним прописом, имајући у виду изузећа од извршења утврђена законским прописима који регулишу поступак извршења.

Банка је у поступку извршења на новчаним средствима Корисника само извршилац налога надлежног органа и при томе не утврђује и не проверава односе између Корисника и лица које је у налогу назначено као поверилац.

Банка не одговара Кориснику за штету која би му настала због спровођења незаконитог или неправилног налога надлежног органа.

14. Додатне платне услуге

Корисник са Банком може уговорити коришћење додатних платних услуга у вези с Рачуном као што су:

- услуге мобилног и електронског банкарства
- директно задужење
- трајни налог
- платне картице (DinaCard, MasterCard и VISA и друге)
- QR код
- остале услуге прописане Актима Банке.

Главне карактеристике као и услови коришћења додатних платних услуга се дефинишу појединачним уговорима, појединачним Општим условима или захтевима.

15. Пословање с трајним налозима и директна задужења

Корисник може са Банком закључити посебне уговоре или захтеве којима Банку овлашћују да на терет његовог Рачуна обавља редовна или повремена плаћања на начин да:

- спроводи инструкцију у корист примаоца плаћања према условима које одређује Корисник (рачун примаоца плаћања, време трајања, динамика плаћања), на основу задужења које је прималац плаћања доставио Банци, а које се регулише уговором о плаћању путем трајних налога закљученим између Банке и примаоца плаћања (у даљем тексту: Трајни налог).

- спроводи Платну трансакцију у корист примаоца плаћања према условима које одређује Корисник (рачун примаоца плаћања, износ плаћања, време трајања, динамика плаћања).

У случају било какве промене услова које је Корисник одредио, Корисник је у обавези да о истима обавести Банку. Банка не преузима одговорност за исправно извршење Трајних налога у случају ако је дошло до промене о којој Корисник није обавестио Банку.

- извршава обавезе Корисника према примаоцу плаћања на основу података (износ и датум плаћања) које Банци достави прималац плаћања (у даљем тексту: Директно задужење).

Под појмом прималац плаћања из претходног става овог члана, а у сврху уговарања и спровођења Директног задужења подразумева се искључиво прималац плаћања који с банком има закључен уговор којим се регулише спровођење Директних задужења.

Уговор о Директном задужењу Корисник може закључити директно с Банком или преко примаоца плаћања. У случају да Клијент овлашћење за Директно задужење поднесе преко примаоца плаћања, уговор се сматра закљученим у тренутку када прималац плаћања податке потребне за извршење трансакције Директног задужења достави Банци.

Банка ће извршавати Трајне налоге у складу с условима дефинисаним од стране Корисника, а на основу задужења које је доставио прималац плаћања, односно које је определио Корисник. Ако дан доспећа за плаћање Трајног налога није радни дан, Банке ће плаћање извршити првог следећег радног дана. Корисник је дужан да обезбеди средства на Рачуну најкасније до времена дефинисаног у Терминском плану. Банка извршава Трајни налог само ако на рачуну има довољно средстава за извршење целокупног износа плаћања. У случају да се Трајни налог са утврђеним износом плаћања не изврши на утврђени дан због недовољно средстава на Рачуну, плаћање се неће извршити. Уколико Корисник не обезбеди довољан износ средстава за плаћање два месечна задужења, Трајни налог ће бити од стране Банке раскинут и Банка ће писаним путем обавестити Корисника о томе. Банка неће обавештавати Корисника о неизвршењу плаћања услед непостојања расположивог стања на рачуну.

Банка ће извршавати Директна задужења у складу с условима достављеним од стране примаоца плаћања. Ако утврђени дан за плаћање Директног задужења није радни дан Банке, плаћање ће се извршити првог следећег радног дана. Корисник је дужан да обезбеди средства на Рачуну најкасније до времена дефинисаног у Терминском плану. Банка извршава Директно задужење само ако на рачуну има довољно средстава за извршење целокупног износа плаћања.

Корисник може опозвати појединачно извршење трансакције Директног задужења без отказа уговора о Директном задужењу, најкасније до краја радног дана који претходи дану задужења дефинисаним од стране примаоца плаћања. Појединачни опозив је могућ преко примаоца плаћања или опозивом, достављеним Банци.

Све рекламације везане за датум доспећа и износ извршеног Директног задужења Корисник ће решавати директно с примаоцем плаћања.

Трајни налог престаје да важи на утврђени дан или по отказу од стране Корисника.

Директно задужење се спроводи до отказа од стране Корисника или раскида уговора о Директном задужењу између Банке и примаоца плаћања или до отказа од стране примаоца плаћања. Корисник уговор може отказати директно код Банке или код примаоца плаћања. У случају отказа преко примаоца плаћања, уговор се сматра раскинутим у тренутку кад Банка од примаоца плаћања прими обавештење о отказу.

Трајни налог и Директно задужење се аутоматски раскидају гашењем Рачуна са кога се спроводи плаћање. Банка може једнострано раскинути уговор о Трајном налогу или Директном задужењу без отказног рока уколико по процени Банке за то постоје оправдани разлози.

Банка може отказати Трајни налог и Директно задужење уз отказни рок од 2 месеца, без навођења разлога.

Банка може отказати уговор о Директном задужењу и у случају неостваривања права из тог уговора. Неостваривањем права из уговора о Директном задужењу сматра околност да примаоц плаћања у периоду дужем од 13 (тринаест) месеци није доставио Банци податке за плаћање.

16. Камате, накнаде, трошкови и курсеви

Преглед накнада за платне и остале услуге које су предмет ових Општих услова у пословању с Корисницима Банка објављује у Тарифи накнада и која заједно са овим Општим условима чини саставни део Оквирног уговора.

Банка има право да Кориснику обрачуна накнаду за обављање услуга у складу са важећом Тарифом накнада.

Преглед каматних стопа за платне и остале услуге које су предмет ових Општих услова у пословању с Корисницима Банка објављује у Прегледу каматних стопа које заједно са овим Општим условима чини саставни део Оквирног уговора.

Уколико се динарске обавезе измирују са девизног рачуна обрачун се врши применом куповног курса Банке за ефективу, важећем на дан обрачуна, који је

приказан у курсној листи и која је доступна у пословним просторијама организационих делова Банке и на интернет страници Банке.

Банка наплаћује провизију за подизање готовине на шалтерима и банкоматима Банке, других банака и пошта у складу са Тарифом накнада.

Накнаде и провизије могу бити фиксне и променљиве. Врста и висина накнада приказана је у Тарифи накнада.

Промена накнада, код оних које су утврђене као променљиве, се врши једном годишње, по истеку календарске године, након званичног објављивања индекса потрошачких цена. Промена накнада се врши у случају када је званични индекс потрошачких цена на годишњем нивоу већи у односу на базни индекс за 8%, односно уколико је званични индекс потрошачких цена на годишњем нивоу мањи за 8% у односу на базни индекс, при чему се накнаде коригују у висини од 10% од износа постојеће накнаде у зависности од односа базног индекса и званичног индекса потрошачких цена на годишњем нивоу.

Под индексом потрошачких цена на годишњем нивоу подразумева се просечан раст потрошачких цена које објављује Републички завод за статистику.

На позитивно стање по Рачуну Банка не обрачунава и не плаћа камату.

17. Заштита личних података Корисника

Банка у циљу обављања своје делатности обрађује одређене податке о личности Корисника, потенцијалних Корисника и осталих физичких лица.

Податак о личности је сваки податак који се односи на физичко лице чији је идентитет одређен или одредив, односно сваки податак који лице усмено или писмено саопшти Банци приликом комуникације са Банком (укључујући телефонску комуникацију, комуникацију електронским путем, лично у просторијама Банке или преко интернет презентације Банке) који се прикупља приликом успостављања уговорног односа са Банком поводом нових услуга или производа, који се налази у захтевима и обрасцима који претходе успостављању уговорног односа са Банком, који се прикупља приликом учествовања тог физичког лица у истраживању задовољства Корисника, за које Банка сазна на основу тога што Кориснику пружа банкарске и финансијске услуге и са њима повезане услуге односно који настане обрадом било којег од горе наведених података о личности.

Банка је дужна да податке о личности обрађује на законит, поштен и транспарентан начин. Подаци о личности могу се прикупљати у сврху која је конкретно одређена, изричита, оправдана и законита и даље се не могу обрађивати на начин који није у складу са тако одређеном сврхом.

Подаци о личности морају да буду примерени, битни и ограничени на оно што је неопходно у односу на сврху обраде, да буду тачни као и, ако и када је то неопходно, ажурирани. Банка ће предузети све разумне мере којима се обезбеђује да се нетачни подаци о личности без одлагања избришу или исправе.

Подаци о личности ће се чувати у облику који омогућава идентификацију лица само у року који је неопходан за остваривање сврхе чувања. Обрада података о личности вршиће се на начин који обезбеђује одговарајућу заштиту података о личности укључујући заштиту од неовлашћене или незаконите обраде, као и од случајног губитка, уништења или оштећења, применом одговарајућих техничких, организационих и кадровских мера.

Банка ће податке о личности обрађивати у сврху и на начин који је неопходан и целисходан у обављању своје делатности. Обрада је законита ако је испуњен један од следећих услова:

1. лице на које се подаци о личности односе је пристало на обраду својих података о личности за једну или више посебно одређених сврха (обрада података о личности на основу пристанка);
2. обрада је неопходна за извршење уговора закљученог са лицем на које се подаци односе или за предузимање радњи, на захтев лица на које се подаци односе пре закључења уговора;
3. обрада је неопходна у циљу поштовања правних обавеза Банке;
4. обрада је неопходна у циљу заштите животно важних интереса лица на које се подаци односе или другог физичког лица;
5. обрада је неопходна у циљу извршења законом прописаних овлашћења Банке;
6. обрада је неопходна у циљу остваривања легитимних интереса Банке или треће стране, осим ако су над тим интересима претежнији интереси или основна права и слободе лица на које се подаци односе, а који захтевају заштиту података о личности, а посебно уколико је лице на које се подаци односе малолетно лице.

Подаци о личности Корисника у сврхе директног оглашавања и истраживања тржишта се обрађују на основу легитимног интереса Банке. Корисник има право да се изричито изјасни да не жели да се његови подаци о личности обрађују у сврхе директног оглашавања и истраживања тржишта, а Банка има обавезу да му омогући да се о овоме изјасни. Корисник има право да у сваком тренутку поднесе приговор на обраду својих података о личности који се обрађују за потребе директног оглашавања. У том случају подаци о личности који се односе на Корисника неће се обрађивати у ту сврху. У случају да се подаци о личности обрађују у сврху директног оглашавања по основу пристанка Корисника, иста се може опозвати и његови подаци о личности се

више неће обрађивати у ту сврху, што не утиче на законитост обраде података о личности до тог тренутка.

Банка као руковалац обраде података о личности је дужна да у тренутку прикупљања података о конкретном лицу, том лицу пружи следеће информације:

1. контакт податак Банке, као и идентитет њеног представника, ако је он одређен;
2. контакт податке лица за заштиту података о личности;
3. сврху и правни основ обраде;
4. о постојању легитимног интереса ако се обрада врши на основу овог правног основа;
5. информације о примаоцу, односно групи прималаца података о личности, ако они постоје;
6. о чињеници да планира да изнесе податке о личности у другу државу или међународну организацију (природа самог посла), као и о упућивању на одговарајуће мере заштите;
7. о праву да се поднесе притужба Поверенику за заштиту података о личности;
8. о томе да је давање података о личности и законска и уговорна обавеза те да је давање података неопходан услов за закључење уговора, као и о томе да ли лице на које се подаци односе има обавезу да да податке о својој личности и о могућим последицама ако се подаци не дају и
9. о постојању аутоматизованог доношења одлуке.

Подаци о личности биће чувани током трајања уговорног односа, односно док постоји пристанак лица чији се подаци обрађују, те у року на који је Банка законски обавезана за чување одређених података о личности, у ком случају неће бити омогућена активна обрада тих података у друге сврхе, него само њихово чување у законом прописане сврхе. Подаци о личности који се обрађују од стране Банке могу се уступити трећим лицима на основу пристанка лица чији се подаци обрађују, извршења уговора у којем је једна од странака лице чији се подаци обрађују и одредби закона.

Подаци о личности могу бити достављени државним органима и другим органима којима је Банка овлашћена или обавезна да достави податке о личности на основу закона који уређују то достављање. Подаци о личности могу бити достављени и лицима с којима Банка има уговорни однос пружаоцима услуга и ангажованим лицима Банке која због природе посла који обављају имају приступ подацима о личности. Сва лица која због природе посла које обављају са Банком или за Банку имају приступ подацима о личности дужни су да те податке о личности чувају као банкарску односно пословну тајну у складу са Законом о банкама и другим прописима који регулишу тајност података. Уговори са таквим лицима усклађени су са захтевима Закона о заштити података о личности.

Лице чије податке о личности Банка обрађује има право на приступ свим својим подацима о личности, њихову исправку, допуну, брисање ако не постоји основ обраде, ограничење, преносивост и приговор. Лице на које се подаци односе има право у сваком тренутку да повуче свој пристанак. Повлачење пристанка не утиче на законитост обраде на основу пристанка пре његовог повлачења. Пре давања пристанка, лице на које се подаци односе се о томе обавештава. Банка је дужна да омогући да повлачење пристанка буде једнако једноставно као и давање истог.

18. Пословна тајна

Пословном тајном сматрају се подаци до којих је у току пословања дошла Банка, а односе се на Корисника, на податке о платној трансакцији и стању и променама на рачуну.

Банка, сагласно одредбама Закона о банкама, доставља податке о Кориснику, његовим повезаним лицима, документацији која чини досије Корисника, као и друге податке који се сматрају пословном, односно банкарском тајном Кредитног бироу при Удружењу банака Србије, спољним ревизорима Банке, Форуму за превенцију злоупотреба у кредитним пословима и са платним картицама при Привредној Комори Србије, процесорима платних картица и осигуравајућим кућама са којима Банка има закључене одговарајуће уговоре, надлежним пореским органима у циљу размене података са пореским органима других држава на основу закључених билатералних, мултилатералних споразума, писма о намерама за закључење истих или препоручених смерница за поступање финансијских институција са територије Републике Србије, другим лицима који због природе посла који обављају морају имати приступ таквим подацима, као и трећим лицима са којима Банка има закључене уговоре о пословној сарадњи који су неопходни за реализацију одређеног пословног односа или су у вези са пословним односом Банке и Корисника.

Подаци који се сматрају пословном, односно банкарском тајном Корисника, а који представљају податке о личности, Банка има право да обрађује у складу са прописима који уређују заштиту података о личности.

Информације о Правима и обавезама Банке које се односе на прикупљање и обраду личних података, сврху и законитост обраде, права и обавезе Корисника и других лица чији се подаци обрађују, као и све друге информације које је Банка дужна да пружи Кориснику, налазе се у Политици приватности и

Информацији о обради и заштити података о личности које су доступне на службеној интернет страници банке www.posted.co.rs.

19. Комуникација с Банком и обавештавање

Уколико није другачије уговорено између Банке и Корисника, уговори о пружању платне услуге и комуникација током трајања уговорног односа обавља се на српском језику.

Исправе и обавештења које Корисник доставља на страном језику доставља Банци у овереном преводу на српски језик. У случају да Корисник не поступи, сагласно наведеном, Банка ће обавестити Корисника да исправе и обавештења на страном језику достави у овереном преводу на српски језик.

Информације и обавештења достављаће се у писменој форми или другом трајном носачу података, на начин за који се Корисник определио у Захтеву за отварање Рачуна.

Банка ће на, захтев Корисника, за све време трајања Оквирног уговора без одлагања дати Кориснику примерак Оквирног уговора на папиру (фотокопија) или другом трајном носачу података.

Корисник је обавезан да одмах по настанку промене, писаним путем обавести Банку о свим променама личних података, података о овлашћеним лицима и других података који се односе на Рачун, а који су наведени у Захтеву за отварање Рачуна. Корисник одговара за све пропусте или штету која би настала због непридржавања обавезе доставе података о насталим променама.

Банка врши периодичну реидентификацију свих корисника, најмање једном у две године, а по потреби и чешће. Реидентификација корисника врши се на шалтерима Банке увидом у важећу идентификациону исправу и картицу.

У пословању с Банком Корисник ће Банци доставити податке о јединственом матичном броју грађана (ЈМБГ). Корисник је дужан да достави све податке и документацију која је Банци потребна за вођења регистра рачуна у складу с позитивним прописима. У противном Банка задржава право да не закључи Оквирни уговор, односно да раскине постојећи.

Банка обавештава Корисника о извршеним платним трансакцијама као и о стању и променама на Рачуну, путем извода по Рачуну једанпут месечно, на начин за који се Корисник определио у Захтеву. Сматра се да је извод по Рачуну правилно уручен ако је послат на уговорену адресу за слање извода по Рачуну или ако је преузет у организационом делу Банке или електронском поштом, на имељу адресу Корисника. Свако додатно или чешће обавештавање на захтев Корисника Банка ће омогућити Кориснику уз одговарајућу накнаду, која је регулисана Тарифом накнада.

Банка ће Кориснику доставити најмање једном годишње, без накнаде, извештај о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са Рачуном, заједно са подацима о наплаћеним каматама које је банка наплатила од Корисника као и свим каматама које је банка платила Кориснику. Сматра се да је извештај о свим накнадама за услуге повезаним са Рачуном правилно уручен ако је послат на последњу познату адресу Корисника или електронском поштом, на имељу адресу Корисника.

Банка ће Корисника на јасан и недоследан начин обавештавати о комерцијалним активностима путем телефона, факса, електронском поштом или другим средством комуникације на даљину.

У случају гашења Рачуна, Банка је дужна да без одлагања достави извештај о наплаћеним накнадама који се односе на Рачун, за период до дана његовог гашења у року од 30 дана од дана гашења Рачуна.

Корисник је дужан одмах и без одлагања обавестити Банку о неправилно извршеној и/или неодоброј платној трансакцији, кад је утврдио да је дошло до таквих платних трансакција, а најкасније у року од 13 (тринаест) месеци од дана задужења и/или одобрења.

У случају спора између Банке и Корисника терет доказивања је на Банци.

20. Заштитне и друге мере

Корисник је дужан да се користи платним инструментом у складу са одредбама ових Општих услова и других аката Банке којима се регулише издавање и коришћење одређеног платног инструмента и без одлагања обавести Банку о установљеном губитку, крађи или злоупотреби платног инструмента или његовом неовлашћеном коришћењу. Корисник може блокирати платни инструмент хитним позивањем Контакт центра Банке (24/7) на број телефона 011/ 20 20 292.

Усмено обавештење (телефоном и сл.) Контакт центра Банке мора бити потврђено у писаном облику доласком на најближи шалтер Банке или достављањем Банци у писаној форми.

Банка је одмах по позиву у обавези да изврши блокаду даље употребе картице, односно другог платног инструмента у случају губитка или крађе картице, као и у случају неодобрене платне трансакције.

Корисник је у обавези да крађу/злоупотребу односно неодобрену платну трансакцију по картици пријави и најближој станици МУП-а.

Уколико Корисник, након писмене пријаве, пронађе картицу, не сме је користити, већ је у обавези да исту преда Банци. У супротном, сноси сву законску одговорност за неовлашћено коришћење.

Корисник је у обавези да чува одвојено картицу и ПИН, као и друге сигурносне елементе.

ПИН је познат искључиво Кориснику и не сме бити доступан трећим лицима. Корисник не сме одавати тајност ПИН-а, нити ПИН записивати на картици или држати уз картицу. ПИН унет на банкомату и/или на ПОС терминалу је потврда идентитета Корисника.

Корисник је у обавези да чува тајност и других сигурносних елемената.

Корисник је у обавези да се према картици понаша са дужном пажњом, као према готовом новцу, као и на местима где се картица користи без њеног присуства (безбедни web site, познати трговац и сл.).

Било која злоупотреба по картици Корисника сматра се кривичним делом, које је регулисано домаћим кривичним законодавством.

У случају да је Корисник сâм извршио злоупотребу или учествовао у злоупотреби или деловао с намером преваре, или су трансакције извршене због Корисникове намере или крајње непажње или није обавестио Банку о губитку или крађи картице или неодобраним трансакцијама у року и на начин предвиђеним тачком 11., сноси све настале губитке.

Банка, у циљу повећања сигурности коришћења картице, одређује различите нивое сигурносних лимита (дневни, недељни или други) за подизање готовине и плаћање робе и услуга. О висини лимита корисник може да се информише позивањем Контакт центра Банке (24/7). Корисник може да захтева промену сигурносних лимита писаним путем.

У случају да постоји, искључиво према процени Банке, сумња на превару или било какву злоупотребу, прање новца и/или финансирање тероризма, Банка је овлашћена без навођења посебног образложења да одложи или одбије пружање тражене услуге, производа или било какве друге трансакције, као и да предузме све потребне радње како би престао било какав пословни однос са Корисником, ако то сматра потребним. Осим тога, Банка је овлашћена (али не и обавезна) да захтева било какво појашњење или информацију или документацију коју може, према својој процени, сматрати потребном да би се отклонила наведена сумња. Критеријуми и методе по којима Банка процењује ризике од наведених злоупотреба представљају начин управљања ризицима и заштиту Банке. Они се континуирано ажурирају и усавршавају у циљу заштите стабилности пословања и сигурности Корисника и Банка није дужна да их доставља Корисницима, нити да објашњава такве критеријуме и методе.

21. Измене Оквирног уговора

Банка је у обавези да предлог за измену Оквирног уговора достави Кориснику најкасније два месеца пре планираног датума почетка примене те измене.

Банка је у обавези да Корисника обавести о свакој промени Оквирног уговора уз навођење да Корисник има право да откаже Оквирни уговор, без накнаде, до дана предложеног за ступање на снагу предложених измена. Сматраће се да је Корисник прихватио предложене измене, ако до предвиђеног датума ступања на снагу измена Оквирног уговора писаним путем није обавестио Банку да их не прихвата.

Банка ће обавештење о изменама или допунама Оквирног уговора доставити Кориснику писаним путем на последњу познату поштанску или е-маил адресу зависно од начина комуникације са Банком за који се Корисник определио приликом отварања Рачуна.

Уколико се Корисник не слаже са предложеним изменама Оквирног уговора, може без отказног рока и плаћања накнаде одустати од Оквирног уговора. Сматра се да је Банка обавештена о неприхватању измене Оквирног уговора, ако је писано обавештење о неприхватању добила најкасније последњег дана отказног рока. Уколико се у наведеном року Корисник не јави Банци и не обавести да је није прихватио промене, сматра се да је сагласан са њима.

У случају да Корисник писаним путем одбије предложене измене и при том не откаже Оквирни уговор, сматра се да је Банка отказала Оквирни уговор с двомесечним отказним роком који почиње да тече од дана спања обавештења о измени.

22. Престанак важења Оквирног уговора

Оквирни уговор се закључује на неодређено време, осим ако су Банка и Корисник у Оквирном уговором ограничили време трајања Оквирног уговора.

Корисник може у сваком тренутку раскинути Оквирни уговор без обзира да ли је закључен на одређено или неодређено време, уз поштовање отказног рока који није дужи од месец дана.

Банка може једнострано раскинути Оквирни уговор као закључен на неодређено време уз отказни рок од 2 (два) месеца без навођења разлога.

Раскид Оквирног уговора доставља се другој уговорној страни у писаној форми, а отказни рок почиње да тече од дана предаје препоручене пошиљке на пошти.

У случају раскида Оквирног уговора Корисник је обавезан да у целости изврши све обавезе из Оквирног уговора настале до дана престанка Оквирног уговора.

У случају раскида Оквирног уговора Корисник плаћа Банци накнаде које Банка обрачунава за услуге плаћања за одређени временски период само у

сразмерном делу до престанка Оквирног уговора. Ако се такве накнаде плаћају унапред, Банка Кориснику мора да врати сразмерни део наплаћене накнаде.

Банка не сме Кориснику обрачунати посебне накнаде због раскида Оквирног уговора.

Банка може раскинути Оквирни уговор без отказног рока уколико Корисник по процени Банке крши одредбе Оквирног уговора или позитивних прописа и уколико својим пословањем нарушава углед Банке.

Банка може одбити захтев Корисника за гашењем рачуна уколико Корисник има доспелих а неизмирених обавеза према Банци.

Након гашења рачуна, Банка Кориснику издаје без накнаде потврду да је овај рачун гашен, заједно с податком да су све обавезе према Банци у вези са отварањем, вођењем и гашењем тог рачуна измирене.

Потврду из претходног става ове тачке Банка доставља Кориснику без одлагања у писменој форми на папиру или другом трајном носачу података, а Корисник може одредити на који од ова два начина је Банка дужна да му ову потврду достави, на начин за који се Корисник определио у Захтеву за отварање Рачуна.

23. Поступак подношења приговора

Корисник има право на приговор у писаној форми ако сматра да се Банка не придржава закона, Општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из Уговора. Корисник може упутити приговор Банци у року од три године од када је учињена повреда његовог права или правног интереса, на њену пословну адресу поштом: Банка Поштанска штедионица а.д.Београд, 11120 Београд, Краљице Марије бр.3 или електронском путем на адресу prigovori@posted.co.rs или путем интернет презентације Банке на адресу: www.posted.co.rs/pitanje-molba-prigovor-ostalo или да писани приговор преда у експозитуру Банке са назнаком да се ради о приговору.

Приговор мора садржати податке Корисника из којих се може утврдити идентификација Корисника, односно несумњиво утврдити однос са Банком, као и разлоге за подношење тог приговора, односно детаљан опис догађаја/ситуација на шта се приговор односи. Уколико је достављени опис догађаја/ситуације и/или доказ непотпун, Банка може да захтева да Корисник приговор употпуни.

Поступак решавања приговора је бесплатан.

Банка је дужна да размотри приговор и клијенту достави писани одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора. У случају да Банка не може да достави одговор у року од 15 дана из разлога који не зависе од њене воље, рок се може продужити за највише 15 дана, о чему је дужна да писмено обавести корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора, уз навођење разлога због којих није могуће одговор доставити у року, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

Уколико није задовољан одговором Банке или Банка не одговори у року од 15 дана Корисник има право да поднесе притужбу Народној банци Србије. Притужба се може поднети у року од шест месеци од дана када је Корисник примио одговор Банке. Адреса Народне банке Србије је: Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд или електронски на адресу: zastita.korisnika@nbs.rs.

Спорни однос који настане у примени Уговора може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање.

Покретање и вођење поступка посредовања из Уговора не искључује нити утиче на остваривање права Корисника на судску заштиту.

24. Прелазне и завршне одредбе

На међусобна права и обавезе Корисника и Банке примењује се право Републике Србије.

За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа Корисника и Банке надлежан је стварно надлежан суд у Београду, осим ако није уговорено другачије, односно, ако не постоји искључива надлежност другог суда или надлежног органа.

Даном примене ових Општих услова, Општи услови отварања, вођења и гашења трансакционих рачуна, издавања Post Card cobrend Dina Card картице и обављања платних услуга у пословању са физичким лицима бр. А01-3-2181/2.1. УО VI – 8/2.1. од 14.06.2019. године, престају да важе.

Одредбе Општих услова ступају на снагу даном доношења, примењују се од 21.08.2019. године.

Банка ће упознати Корисника са новим Општим условима тако што ће исте учинити доступним на интернет страници Банке и у пословним просторијама организационих делова Банке.