



ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА ПО ОСНОВУ УСЛУГЕ ТРАНСФЕРА НОВЦА WESTERN UNION-ОМ КОД БАНКЕ ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД

1. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

1.1. Предмет и објављивање Општих услова

Овим општим условима пословања по основу услуге трансфера новца Western Union-ом (у даљем тексту: Општи услови) утврђују се стандардни услови пословања које Банка Поштанска штедионица а.д., Београд (у даљем тексту: Банка) примењују на клијенте који обављају услугу трансфера новца, поступак комуникације између клијента и Банке и други услови пословања, везани за трансфер новца, Банке са клијентом.

Ови Општи услови објављени су на Интернет страници Банке, на адреси: www.posted.co.rs, а доступни су и у пословним просторијама Банке (у свим експозитурама).

Општи услови објављују се на српском језику.

1.2. Подаци о Банци –пружаоцу 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.

Услуге слања и пријема новца Банка обавља у сарадњи са Western Unionom Interanational Limitid, Ирском фирмом.

1.3. Појам Клијента

Под клијентом, у смислу ових Општих услова, подразумева се физичко лице које користи или је користило услуге трансфера новца, или се Банци обратило ради коришћења тих услуга.

За коришћење ове услуге клијент мора бити пунолетан.

2. ОДРЕДБЕ ВЕЗАНЕ ЗА УСЛУГУ

2.1. Опште информације везане за услугу

Банка омогућава клијентима исплате новчаних дознака у Републици Србији само у готовини.

Банка приликом уплате средстава за трансфер, од стране клијента пошиљаоца, као и приликом исплате трансферисаних средстава, клијенту примаоцу, врши идентификацију клијента. Идентификација се врши на основу важећег идентификационг документа (лична карта, пасош).

Свакој платној трансакцији се додељује јединствени контролни број новчане дознаке тј. МТСН (Money Transfer Control Number).

Клијент пошиљаоц је у обавези да клијента примаоца обавести о броју новчане дознаке МТСН (Money Transfer Control Number). Клијент примаоц је, након идентификације, у обавези да Банци исплатиоцу достави и све појединости о новчаној дознаци, укључујући име пошиљаоца, земљу слања, износ средстава, МТСН.

Банка од клијента примаоца може захтевати да одговори на одређено тест питање.

Регуларне новчане дознаке обично су доступне клијенту примаоцу за подизање након неколико минута, у зависности од радног времена исплатних локација. Ако је доступна Услуга новчане дознаке "Следећи дан" / "2 дана" примаоц може подићи средства у року од 24 сата односно 48 сати од тренутка када је новац послат. Прекорачење износа лимита, законска ограничења или друга ограничења у неким земљама могу довести до продужења времена извршења дознаке.

Банка поступа у складу са важећим законским прописима у смислу забране трансфера према одређеним појединцима и земљама. Банка и Western Union врше проверу свих трансакција у односу на листе имена које су доставиле владе и званични органи земаља у којима Western Union послује, укључујући Управу за спречавање прања новца Републике Србије у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирању тероризма, Управу за контролу

иностраних средстава америчког државног трезора (OFAC) и Европску Унију. Ако се идентификује име са листе, Банка и Western Union истражују трансакцију како би утврдили да ли је идентификована особа заиста особа са листе. У зависности од ситуације, од клијента се тражи да достави додатна идентификациона документа и друге информације. Трансакција се из тих разлога може одложити. Ово је законска обавеза за све трансакције које реализује Банка и Western Union.

2.2. Накнада за извршење услуге

Информације о висини накнаде за трансфер новца доступне су на свим локација Банке. Информације о висини накнаде регулисане су Ценовником за слање новца компаније Western Union. Информације о свим накнадама које сноси пошиљалац за извршење новчане дознаке биће расположиве пошиљаоцу пре завршетка обраде и извршења новчане дознаке. На захтев пошиљаоца, те информације ће бити расположиве у писаном облику. Осим уколико важећи закон у земљи примаоца не захтева другачије, пошиљалац ће сносити све накнаде за извршење новчане дознаке. На неким дестинацијама, плаћање новчане дознаке може подлећи локалним порезима и накнадама за услугу.

2.3. Конверзија валута

Исплата новчаних дознака уобичајено се извршава у валути земље примаоца (у неким земљама исплата је могућа само у америчким доларима или другој алтернативној валути). Клијент пошиљаоц, поред накнаде за извршење дознаке, за валуту која је различита у односу на валуту коју примаоц треба да прими, сноси и трошкове конверзије валуте. Конверзија се обавља применом важећег девизног курса Western Union-а.

Курс који се примењује може бити мање повољан од неких комерцијалних курсева који се јавно објављују и који се користе у трансакцијама између банака и других финансијских институција. Додатне информације о девизним курсевима за поједине земље примаоца могу се добити позивањем на број наведен на Western Union-овој страници www.westernunion.com.

2.4. Повраћај и административна накнада

Основни износ дознаке (по важећем курсу Western Union-а у време извршења повраћаја средстава) може се вратити пошиљаоцу на писани захтев пошиљаоца, уколико исплата примаоцу није извршена или пренета у року од 45 дана од дана слања. Повраћај накнаде за извршење дознаке врши се на писани захтев пошиљаоца уколико дознака није расположива примаоцу у временском року назначеном за извршење услуге, укључујући без ограничења, услове ван контроле Банке и Western Union-а, као што су временске неприлике или квар у телекомуникацијама. Накнада за извршење дознаке неће бити враћена уколико је дознака стопирана на захтев пошиљаоца.

2.5. Одговорност

Банка и Western Union не гарантују испоруку или ваљаност било које робе или услуга које се плаћају путем међународне новчане дознаке. Подаци о трансакцији пошиљаоца (укључујући МТСН) су поверљиви и не треба их делити са другим лицем које није примаоц. Пошиљалац се упозорава да не шаље новац лицу које не познаје. Банка и Western Union ни у ком случају неће бити одговорни уколико пошиљалац пренесе податке о новчаној дознаци било ком лицу које није примаоц.

У мери у којој је то дозвољено важећим законом, Банка ни у ком случају неће бити одговорна за индиректну, посебну, случајну или последичну штету. Претходна изјава о одрицању од одговорности неће ограничити одговорност Банке за штету насталу услед грубог нехата или намерног непрописног понашања.

Банка и Western Union могу одбити пружање услуге било којој особи без навођења разлога, посебно како би се спречила превара, прање новца или финансирање тероризма или како би се испоштовали законски прописи, поступило по судском налогу или захтеву било ког регулаторног или владиног тела.

Банка није одговорна клијентима за неовлашћено или незаконито коришћење њихових личних података од стране Western Union-а и свих осталих особа којима је Western Union саопштио те податке.

2.6. 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 одговорно 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 пружа 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 законно 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 банкарско 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, допуно, 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.

2.7. 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 Кредитном 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 односно 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

3. ОСТАЛЕ ОДРЕДБЕ

3.1. Право на приговор и обавештење о приговору

Клијент има право да упути приговор у писаној форми уколико није задовољан услугом. Приговор мора да садржи податке о клијенту (име и презиме клијента, ЈМБГ, адресу становања, контакт телефон и др.), као и разлоге подношења приговора (у случају да клијент има у поседу одговарајући доказ у вези са наведеним разлозима, исти се могу приложити уз приговор у циљу његовог бржег и потпуног решавања). Банка је дужна да у писаној форми подносиоцу приговора, достави јасан и разумљив одговор на приговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора, тако да обезбеди потврду о достављању одговора, као и да у одговору на приговор подносиоцу укаже на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије. Уколико, Банка не може да достави одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора, из разлога који не зависе од њење воље, рок се може продужити за још највише 15 дана, о чему ће Банка обавестити клијента писаним путем. Наведено обавештење мора да садржи разлоге због којих није у могућности да достави одговор у року као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен. Народна банка Србије прописује начин улагања приговора, начин поступање Банке по примљеном приговору, као и право на притужбу Народној Банци Србије. Банка подносиоцу

приговора не наплаћује накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

3.2. Право на притужбу Народној банци Србије

У случају да клијент не буде задовољан добијеним одговором од стране Банке, односно ако Банка на упућени приговор не одговори у року предвиђеним законом, клијент пре покретања судског спора, може да се обрати Народној банци Србије. Банка је дужна да се изјасни на захтев Народне банке Србије, о наводима клијента у року који Народна банка Србије одреди, а који не може бити дужи од 8 дана од дана пријема захтева, као и да достави доказе којим се потврђују ти наводи.

3.3. Вансудско решавање спорова

У случају да клијент не буде задовољан добијеним одговором од стране Банке, пре подношења притужбе или након обавештења које Народна банка Србије достави клијенту у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга, спорни однос може да се реши у вансудском поступку – поступку посредовања. Клијент може да поднесе предлог за посредовање Народној банци Србије ради вансудског решења спорног односа. Предлог обавезно садржи и рок за његово прихватање који не може бити краћи од 5 дана од дана достављања предлога. Након што се покрене поступак посредовања клијент не може поднети притужбу, осим ако је ово посредовање окончано обуставом или одустанком. Ако је притужба већ поднета Народна банка Србије ће застати с поступањем по притужби ако је посредовање окончано споразумом. Стране у спору могу да се одлуче да се поступак посредовања спроведе пред Народном

банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање. Поступак посредовања пред Народном банком Србије је за стране у поступку бесплатан.

4. ПРЕЛАЗНЕ ОДРЕДБЕ

За све што није изричито утврђено овим Општим условима примењују се позитивни законски прописи.

5. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

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

За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа клијента 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, условима пословања по основу услуге трансфера новца Western Union-ом бр. А01-3-1850/6.6. УО V– 61/6.6. од 12.07.2018. 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.

БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД