

ОПШТИ УСЛОВИ ИЗВРШЕЊА ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА У ПОСЛОВАЊУ СА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА

1. Уводне Одредбе

Банка – издавалац Општих услова је Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд, Краљице Марије бр.3, 11 000 Београд, Република Србија, регистарски број код АПР-а: БД 5698/2005, матични број: 07004893, ПИБ 100002549, BIC/SWIFT: SBPORSBG, Интернет адреса: www.posted.co.rs, инфо телефон: 011/ 20 20 292, е-маил: kontakt@posted.co.rs.

2. Појмови који се користе у овим Општим условима

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

2.1. Акта Банке су сви документи и одлуке које по прописаној процедури доносе надлежни органи Банке и који су Платиоцу доступна појединим дистрибутивним каналима, а уређују права и обавезе Платиоца и свих осталих лица које преузимају права и обавезе према Банци, као и Банке саме.

2.2. Платилац - у смислу ових Општих услова је физичко лице које Банци даје налог за плаћање.

2.3. Прималац плаћања – у смислу ових Општих услова је физичко или правно лице коме су намењена новчана средства која су предмет једнократне платне трансакције

2.4. Налог за плаћање – је инструкција коју Платилац подноси Банци, а којом се захтева извршење једнократне платне трансакције

2.5. Једнократна платна трансакција – је свако плаћање иницирано налогом за плаћање у организационом делу Банке које није регулисано Оквирним уговором о платним услугама између Платиоца и Банке.

2.6. Домаћа платна трансакција – је једнократна платна трансакција у чијем извршењу учествује Платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга Примаоца плаћања, или само један пружалац платних услуга и те услуге пружају на територији Републике Србије у складу са Законом о платним услугама.

2.7. Инстант трансфер одобрења – домаћа платна трансакција до 300.000,00 РСД, која је означена као хитна, иницирана платним налогом у папирној форми, у време одређено Терминским планом, 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.

2.8. Референца плаћања – број који додељује Банка и којим се идентификује једнократна платна трансакција.

2.9. Термински план пријема и извршења платних трансакција – је посебан акт Банке којим се дефинишу рокови, односно време пријема и време извршења платних трансакција (у даљем тексту: Термински план).

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

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

3. Опште Одредбе

Овим Општим условима Банка утврђује начин и услове извршења једнократне платне трансакције коју иницира Платилац, рокове, накнаде и друге трошкове везане за извршење једнократне платне трансакције, начин и рокове обавештавања Платиоца и одговорност Банке.

Платилац предајом налога за плаћање у организационом делу Банке потврђује да је претходно, пре закључења уговора о извршењу једнократне платне трансакције, упознат са овим Општим условима, Терминским планом, Тарифом накнада и да се са њима у целисти слаже и прихвата их.

Платилац има право да на свој захтев добије примерак ових Општих услова на папиру или другом трајном носачу података .

4. Ауторизација и извршење једнократних платних трансакција

Сматра се да је Платилац дао ауторизацију (сагласност) за извршење једнократне платне трансакције предајом налога за плаћање у организационом делу Банке. Добијена ауторизација за извршење једнократне платне трансакције сматра се закључењем уговора о једнократној платној трансакцији.

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

Платилац може налоге за плаћање доставити у Банку у папирном облику, на шалтеру организационог дела Банке, а који мора бити попуњен у складу са прописима и упутством које регулише начин попуњавања налога за плаћање.

Банка извршава једнократне платне трансакције по пријему налога за плаћање а у складу с Терминским планом, уколико су испуњени сви услови из тачке 3. ових Општих услова, уколико је налог за плаћање испуњен читко и потпуно (без исправки), ако не постоје законске препреке за његово извршење и уколико је Платилац обезбедио новчана средства за извршење налога за плаћање и накнаде које Банка наплаћује у складу са Тарифом накнада.

Уредно попуњеним налогом за Инстант плаћања сматра се налог на износ до 300.000 РСД који поред услова из тачке 3. има и ознаку „хитан“ а рачун примаоца плаћања води се у банци која је учесник у систему инстант плаћања. Банка прима налог за плаћање сваког радног дана у складу са Терминским планом и у оквиру радног времена организационог дела Банке, а извршава их у складу са Терминским планом.

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. За извршење налога одбијених у систем инстант плаћања, у другом платном систему, Корисник мора Банци да достави нови налог за плаћање.

Уколико Платилац преда Банци неисправну јединствену идентификационоу ознаку Примаоца на налогу за плаћање, Банка није одговорна ни Платиоцу, ни Примаоцу плаћања за неисправно извршење једнократне платне трансакције.

У случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције, Банка ће на захтев Корисника предузети све потребне мере у складу са законом 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 може одбити извршење налога за плаћање ако нису испуњени сви услови за извршење истог. О одбијању извршења налога за плаћање, као и разлозима одбијања и поступку за отклањање грешке која је била разлог одбијања Банка ће обавестити Платиоца одмах по пријему налога за плаћање, осим када је то забрањено у складу са другим прописима. Уколико је извршење налога за плаћање одбијено, сматра се да исти није ни примљен.

5. Оповизив налога за плаћање

Корисник може пре извршења налога за плаћање опозвати налог за плаћање повлачењем сагласности за његово извршење у писаном облику.

Инстант плаћања се не могу опозвати.

6. Одговорност Банке и повраћај износа једнократне платне трансакције

Ако је Банка одговорна за неизвршење и/или неправилно извршење једнократне платне трансакције обавезује се да ће извршити повраћај по основу неизвршене и/или неправилно извршене једнократне платне трансакције, као и све обрачунате накнаде .

Банка није у обавези да изврши повраћај неизвршене или неправилно извршене једнократне платне трансакције и обрачунате накнаде у следећим случајевима:

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

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

- ако је неизвршење и/или неправилно извршење једнократне платне трансакције последица погрешне инструкције за плаћање на налогу за плаћање;

- ако је извршење једнократне платне трансакције последица Платиочеве преваре;

- ако Платилац није одмах без одлагања обавестио Банку о неизвршењу и/или неправилном извршењу кад је утврдио да је до таквих једнократних платних трансакција дошло, а најкасније у законском року.

7. 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.

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.).

8. Заштита података о личности 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:

- 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);
- 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;
- обрада је неопходна у циљу поштовања правних обавеза Банке;
- обрада је неопходна у циљу заштите животно важних интереса лица на које се подаци односе или другог физичког лица;
- обрада је неопходна у циљу извршења законом прописаних овлашћења Банке;
- 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:

- контакт податак Банке, као и идентитет њеног представника, ако је он одређен;

- контакт податке лица за заштиту података о личности;
- сврху и правни основ обраде;
- о постојању легитимног интереса ако се обрада врши на основу овог правног основа;
- информације о примаоцу, односно групи прималаца података о личности, ако они постоје;
- 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;
- о праву да се поднесе притужба Поверенику за заштиту података о личности;
- 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
- 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.

9. 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

10. Накнаде, трошкови и курс

Преглед накнада за услуге извршења плаћања и остале услуге у пословању са клијентима физичким лицима приказани су у Тарифи накнада која представља саставни део ових Општих услова.

Банка има право да обрачуна накнаду за обављене услуге у складу са Тарифом накнада.

Уколико се за извршење једнократне платне трансакције захтева замена ефикасности примењује се куповни курс Банке за ефикасност, важећи на дан обрачуна, а који је приказан у курсној листи Банке која је доступна на интернет страници Банке и у пословним просторијама организационих делова Банке.

11. Поступак подношења приговора

Платилац има право на приговор у писаној форми ако сматра да се Банка не придржава закона, Општих услова пословања и добре пословне праксе. Платилац може упутити приговор Банци у року од три године од када је учињена повреда његовог права или правног интереса. Банка је у обавези да у писменој форми достави одговор на овакав приговор у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема приговора. Изузетно, рок се може продужити за додатних 15 (петнаест) дана о чему ће Банка обавестити Платиоца пре истицања првих 15 (петнаест) дана. Ако није задовољан одговором Банке или Банка не одговори у року од 15 (петнаест) дана, односно у случају продужења рока - укупно 30 (тридесет) дана, Платилац може поднети притужбу Народној банци Србије на адресу Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Поштански фах 712 или електронски на адресу zastita.korisnika@nbs.rs. Спорни однос који настане у овом пословном односу 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 овог пословног односа не искључује нити утиче на остваривање права Корисника на судску заштиту.

Банка формира Комисију која спроводи поступак решавања приговора Корисника.

12. Прелазне и завршне одредбе

На односе, међусобна права и обавезе Платиоца и Банке примењује се право Републике Србије.

За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа Платиоца 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 извршења једнократних платних трансакција у пословању са физичким лицима бр. А01-3-220/4.2. УО V-74/4.2. од 24.01.2019. 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.

БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД