ОПШТИ УСЛОВИ ПРУЖАЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА

1. Опште одредбе

Општим условима пружања платних услуга физичким лицима (у даљем тексту: Општи услови) уређују се међусобни односи Корисника платних услуга и Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд (у даљем тексту: Банка) као пружаоца платних услуга, приликом пружања платних услуга корисницима физичким лицима, у складу са Законом о платним услугама (у даљем тексту: Закон). Овим општим условима уређују се међусобна права и обавезе поводом: отварања, вођења и гашења платног рачуна, начина и услова за коришћење платних услуга, информација и података о накнадама, каматним стопама и курсу замене валута, информација о начину и средствима комуникације између Корисника и Банке, издавања платних инструмената, заштитних и других мера у вези са извршавањем платних трансакција, утврђивања услова за измену, допуну и престанак оквирног уговора и других питања од значаја за пословање Банке са корисницима.

Ови Општи услови пружања платних услуга, заједно са:

- Захтевом за отварање платног рачуна или пружања друге платне услуге;
- Уговором о отварању, вођењу и гашењу платног рачуна и/или уговором о другој платној услузи;
- Тарифом накнада за услуге које врши Банка у раду са физичким лицима;
- Терминским планом пријема и извршења платних трансакција,

чине Оквирни уговор о пружању платних услуга. Оквирним уговором се уређују услови за отварање, вођење и гашење платног рачуна и извршавање будућих појединачних платних трансакција.

2. Подаци о Банци-пружаоцу платних услуга

Назив: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд
Адреса: Краљице Марије бр.3, 11 000 Београд, Република Србија
Регистарски број код АПР-а: БД 5698/2005
Дозвола за рад: Решење НБЈ Г.бр. 5012 од 21.11.2002.године
Матични број: 07004893
Порески идентификациони број: 100002549
BIC/SWIFT: SBPORSBG
Трансакциони рачун код Народне банке Србије 908-20001-18
Адреса електронске поште: kontakt@posted.co.rs
Интернет страница: www.posted.co.rs
Телефон: 011/ 20 20 292
Контакт центар: 011/ 20 20 292 (24/7)
Надзорни орган: Народна банка Србије, Немањина 17, Београд

3. Појмови који се користе у овим Општим условима

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

- **Корисник платних услуга (у даљем тексту: Корисник)** означава физичко лице резидента/нерезидента које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се Банци обратило ради коришћења тих услуга.

- **Овлашћено лице по рачуну -** лице које је основни корисник рачуна овластио у писаној форми да располаже средствима са његовог рачуна. Овлашћени корисник по рачуну има иста права, обавезе и одговорности у погледу располагања средствима са рачуна као и основни корисник рачуна.

- **Овлашћено лице по основу Пуномоћја (у даљем тексту: Пуномоћник)-** лице које је основни корисник рачуна овластио Пуномоћјем овереним од стране надлежног органа (јавног бележника, уколико није именован јавни бележник на том

1. General provisions

The General Terms and Conditions for Providing Payment Services to Retail Clients (hereinafter referred to as: the General Terms and Conditions) shall govern mutual relationships between the User of Payment Services and Postal Savings Bank, joint-stock company, Belgrade (hereinafter referred to as: the Bank), as the payment service provider, when providing payment services to retail users of payment services, in accordance with the Law on Payment Services (hereinafter referred to as: the Law). Mutual rights and obligations regarding opening, maintaining and closing of a payment account, manners and conditions for using payment services, information and details about fees, interest rates, exchange rates, information about the manner and means of communication between the User and the Bank, issuing of payment instruments, safety and other measures related to the execution of payment transactions, establishment of terms and conditions for amending and terminating the framework contract and other issues relevant for the Bank's operations with its clients shall be governed by the General Terms and Conditions.

These General Terms and Conditions for providing payment services, together with:

- The Application for Opening a Payment Account or Providing Other Payment Service;
- The Contract on Opening, Maintaining and Closing of a Payment Account and/or the Contract on Other Payment Service;
- The Tariff of Fees for Services Performed by the Bank When Operating with Retail Clients;
- The Cut-Off Time for Receiving and Executing Payment Transactions,

constitute the Framework Contract on Providing Payment Services. Terms and conditions for opening, maintaining and closing of a payment account and the execution of future single payment transactions shall be governed by the Framework Contract.

2. Data on the Bank – payment service provider

Name: Postal Savings Bank, joint-stock company, Belgrade
Address: 3, Kraljice Marije Street, 11 000 Belgrade, Republic of Serbia
Registration No. with the Business Registers Agency: BD 5698/2005
Banking licence: Decision of the NBY G. No. 5012 as of 21 November 2002
Business Identification No.: 07004893
Tax Identification No.: 100002549
BIC/SWIFT: SBPORSBG
Transaction account with the National Bank of Serbia 908-20001-18
E-mail address: kontakt@posted.co.rs
Website: www.posted.co.rs
Phone: 011/ 20 20 292
Fax: 011/ 33 76 777
Call Center: 011/ 20 20 292 (24/7)
Supervisory body: National Bank of Serbia, 17 Nemanjina Street, Belgrade

3. The terms used in these General Terms and Conditions

Some terms used in these General Terms and Conditions have following meaning:

- **User of payment services (hereinafter referred to as: the User/Holder/Cardholder/Customer)** means a resident/non-resident natural person (retail client) who uses or has used payment services in the capacity of a payer and/or payee or he/she has addressed the Bank in order to use them.

- **Authorized person for account –** a person who is authorized by the primary account holder, in writing, to dispose with the funds in his/her account. The authorized person for the account has the

подручју- суд, судска јединица, општина) да у име и за рачун корисника предузима одређене послове односно радње које се односе на рачун.

- **Малолетно лице -** означава физичко лице које није навршило 18 година живота и није стекло пуну пословну способност.

- **Законски заступник малолетног лица –** су родитељи малолетног лица које није навршило 18 година живота и лица над којима је продужено родитељско старање.

- **Старатељ –** је физичко лице које на основу одлуке надлежног органа обезбеђује бригу о деци без родитељског старања, као и пунолетним лицима која из различитих разлога нису у стању да се сама старају о себи и својој имовини, односно заступник пословно неспособног лица који је на основу правноснажног решења Центра за социјални рад овлашћен да предузме радње у име и за рачун штићеника (корисника Банке).

- **Платни рачун** је текући или други рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води Банка за Кориснике.

- **Текући рачун** је платни рачун који се води код Банке као динарски и/или девизни текући рачун и користи се за извршавање домаћих и/или међународних платних трансакција, као и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Кориснику на основу посебног уговора (дозвољено прекорачење, кредит и др.).

- **Пакет рачун са основним услугама** је рачун који Банка, на основу Уговора и ових Општих услова, отвара Кориснику платних услуга који има законит боравак у Републици Србији, а који се користи за извршавање платних трансакција у динарима. Банка, пакет рачуна са основним услугама отвара на Захтев корисника, након попуњене изјаве да нема отворен платни рачун у другој банци.

- **Рачун Плус** је мултивалутни платни рачун који се води код Банке, а користи се за извршавање платних трансакција и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Корисницима. Обједињује динарски и девизни текући рачун на коме се средства истовремено могу водити у више валута и то: РСД, ЕУР, ЦХФ и УСД.

- **Платилац** означава физичко лице које има платни рачун у Банци и које на терет свог рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања.

- **Прималац плаћања** је лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције.

- **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.

- **Домаћа платна трансакција** је платна трансакција у чијем извршавању учествују пружалац платних услуга платиоца и/или пружалац платних услуга примаоца плаћања који платне услуге пружају на територији Републике Србије.

- **Међународна платна трансакција** означава платну трансакцију код које један пружалац платних услуга пружа ову услугу на територији Републике Србије, а други на територији стране државе, као и платну трансакцију код које исти пружалац платних услуга ту услугу за једног корисника платних услуга пружа на територији Републике Србије, а за истог или другог корисника платних услуга на територији стране државе.

- **SWIFT систем** - мрежа финансијских институција међусобно повезаних електронским путем, у циљу реализације трансакција, плаћања и размене нефинансијских порука

same rights, obligations and responsibilities regarding the disposal with the funds in the account as the primary account holder.

- **Authorized person based on the Power of Attorney (hereinafter referred to as: the Proxy)** – a person authorized by the primary account holder with the Power of Attorney certified by the competent authority (notary public, if a notary public has not been appointed in that area, then a court, court unit, municipality) to take certain operations, i.e. actions related to the account on behalf of and for the account of the holder.

- **Under-age person** – means a natural person who has not turned 18 and has not acquired full legal competency.

- **Legal representative of an under-age person** – are parents of an under-age person who has not turned 18 and persons whose parental care have been prolonged.

- **Trustee** – is a natural person who, based on the decision of a competent authority, provides care to children without parental care, as well as to persons of age who, for different reasons, are not able to take care of themselves and their property alone, i.e. a representative of a legally uncompetent person who, based on a legally binding decision of the Social Welfare Center, is authorized to take actions on behalf of and for the account of his/her ward (the customer of the Bank).

- **Payment account** is a current or other account used for executing payment transactions which is maintained for the Holders by the Bank.

- **Current account** is a payment account maintained with the Bank as a RSD and/or foreign currency current account and used for executing domestic and/or international payment transactions, as well as for other purposes in connection with the services the Bank provides to the User based on a separate contract (authorized overdraft, loan etc.).

- **Account package with basic services** is an account that the Bank, based on the Contract and these General Terms and Conditions, opens to the User of payment services who has a legal residence in the Republic of Serbia, and that is used for executing payment transactions in RSD. The Bank shall open the account package with basic services based on the Application of the User after he/she fills in the statement that he/she does not hold a payment account with other bank.

- **Account Plus** is a multi currency payment account maintained with the Bank that is used for executing payment transactions and also for other purposes in connection with the services that the Bank provides to the Holders. It integrates a RSD and a foreign currency account where the funds may be simultaneously maintained in several currencies such as: RSD, EUR, CHF and USD.

- **Payer** is a natural person who holds a payment accont with the Bank and issues a payment order for the debit of his/her account or gives his/her consent for executing a payment transaction based on the payment order issued by the payee.

- **Payee** is a person designated as a receiver of funds that are the object of the payment transaction.

- **Payment transaction** is a credit, transfer or debit/withdrawal of funds initiated by the payer or payee by means of a payment order or payment instrument irrespective of the legal relationship between the payer and payee.

- **Domestic payment transaction** is a payment transaction in which execution participate the payment service provider of the payer and/or the payment service provider of the payee that provide payment services on the territory of the Republic of Serbia.

- **Платни налог** означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције.

- **Платни инструмент** је свако персонализовано средство и/или скуп поступака уговорених између Корисника и Банке а које Корисник употребљава за издавање платног налога (платна картица, електронско банкарство, мобилно банкарство и др.).

- **Платна картица** је платни инструмент у облику физичке или електронске картице који се користи за иницирање платне трансакције.

- **Додатне платне картице -** платне картице које се издају лицима која нису овлашћена. Картица се може издати лицу старијем од 10 година уз одговарајућу личну исправу. Лице корисник додатне картице има ограничено право располагања средствима са рачуна у висини лимита које дефинише власник рачуна. Корисник додатне дебитне картице располагање средствима може вршити искључиво коришћењем платне картице.

- **ПИН** је лични идентификациони број који се додељује Кориснику уз платни инструмент, а служи за недвосмислени идентификацију Корисника и давање сагласности за извршење платне трансакције.

- **ЛИБ** (Лични идентификациони број) је нумеричка шифра Корисника код Банке којом се идентификује приликом коришћења услуга Контакт центра.

- **POS терминал** је уређај који омогућава коришћење платних картица. Опремљен је софтвером за процесирање трансакција платним картицама (очитавање података са картице, прослеђивање ка банци прихватиоцу и прихватање одговора банке издаваоца, на основу које се врши наплата за куповину робе). Користи се услужним и трговачким објектима.

- **Издавалац** је правно лице (уобичајено банка) које издаје платни инструмент и одређује правила његовог коришћења према Кориснику.

- **Прихватилац** је правно лице (уобичајено банка) које прихвата (акцептира) платни инструмент као средство плаћања, а у уговорном односу је са трговцем који продаје робу или услуге.

- **Банкомат (АТМ)** је уређај који кориснику платне картице омогућава исплату готовог новца са рачуна, као и увид у стање расположивих средстава 24 сата дневно и коришћење других услуга у складу са функционалностима банкомата.

- **Мобилни уређај** – Електронски преносиви уређај за комуникацију на којем је могуће инсталирати апликацију Дигиталног новчаника.

- ОТП код (one time password) – аутоматски генерисана једнократна лозинка која се Кориснику доставља у виду СМС поруке на пријављени број мобилног телефона ради аутентификације.

- **Дигитални новчаник** - софтверско решење за мобилна плаћања других Пружалаца услуга које омогућава додавање Картице у апликацију Пружаоца услуга у сврху коришћења Картице преко мобилног уређаја на Банкоматима и продајним местима који подржавају бесконтактно плаћање и прихватају дигитализовану картицу као инструмент плаћања , као и код плаћања на даљину. Пружалац услуге одређује врсту и карактеристике Мобилног уређаја на коме је могуће инсталирати апликацију и уговорити пружање услуге Дигиталног новчаника.

- **Дигитализована картица** – Персонализовани сигурносни елементи ускладиштени у Дигиталном новчанику на основу важеће Картице , а која се може користити као платни инструмент за иницирање и извршење платних трансакција на прихватном

- **International payment transaction** is a payment transaction where one payment service provider provides this service on the territory of the Republic of Serbia, and the other one provides this service on the territory of a foreign country, as well as a payment transaction where the same payment service provider provides that service for one payment service user on the territory of the Republic of Serbia, and for the same or another payment service user on the territory of a foreign country.

- **SWIFT system –** a network of financial institutions mutually connected electronically in order to execute transactions, payments and exchange of non-financial messages.

- **Payment order** is a payer's or payee's instruction to his/her payment service provider by which the execution of a payment transaction is requested.

- **Payment instrument** is any personalized means and/or a set of procedures agreed between the User and the Bank that is used by the User for issuing a payment order (payment card, e-banking, mobile banking etc.)**.**

- **Payment card** is a payment instrument in the form of a physical or electronic card used for initiating a payment transaction.

- **Additional payment cards –** payment cards issued to the persons who are not authorized. A card may be issued to a person older than 10 years with an adequate ID document. The person who is additional card holder has a limited right to dispose with the funds in the account witnin the limits defined by the account holder. Additional debit card holder may dispose with the funds only by using the payment card.

- **PIN** is a personal identification number assigned to the User together with the payment instrument, and it serves for an unambiguous identification of the User and for giving consent for executing a payment transaction.

- **LIB** is a numeric code of the User with the Bank with which he/she identifies himself/herself when using the services of the Call Center.

- **POS terminal** is a device which enables using of payment cards. It is equipped with a software for processing transactions made with payment cards (reading of data on a card, sending them to the acquiring bank and accepting a reply from the issuing bank, based on which the collection of purchased goods is made). It is used in service and trading facilities.

- **Issuer** is a legal entity (usually a bank) which issues a payment instrument and establishes rules for its using towards the User.

- **Acquirer** is a legal entity (usually a bank) acquiring (accepting) a payment instrument as a means of payment, and that is in a contractual relationship with a merchant selling goods or services.

- **ATM** is a device that enables to a payment card holder to withdraw cash from his/her account, as well as an insight into the available balance in the account 24/7/365 and the use of other services in accordance with ATM's functionalities.

- **Mobile device** – an electronic portable device for communication where it is possible to install a Digital Wallet app.

- **OTP (One Time Password) code** – an automatically generated one time password provided to the User in form of an SMS message to the mobile phone number registered for the purpose of authentification.

- **Digital Wallet** – a software solution for mobile payments of other Service Providers that enables adding of Cards into the app of

уређају или на даљину где је омогућена употреба овог платног инструмента. Сви уговорени услови издавања и коришћења одређене Картице између Банке и Корисника примењују се и на дигитализовану картицу, осим ако овим Општим условима није другачије одређено. Банка одређује које врсте Картица се могу регистровати у Дигиталном новчанику.

- **Пружалац услуге дигиталног новчаника** – правно лице које пружа услугу дигиталног новчаника за који је Банка омогућила додавање и коришћење Картице коју је издала Кориснику у облику Дигитализоване картице.

- **мТокен** је функционалност мобилне апликације Банке која служи за генерисање једнократних лозинки које се користе за аутентификацију корисника приликом приступа web решењу електронског банкарства Банке.

- **Биометријски подаци** - Подаци, односно физичке карактеристике, који служе као јединствени идентификатор Корисника (отисак прста, лице, слика зенице и др.).

- **Push порука (popup)** је порука која се шаље на мобилни уређај корисника уколико корисник има инсталирану мобилну апликацију Банке, чак и онда када мобилна апликација није отворена. Ове поруке користите се као обавештења о извршеној трансакцији, достављању извода, наплати накнаде за вођење рачуна и слично. Пријем оваквих порука зависи од тога да ли је уређај прикључен на интернет.

- **Централна Адресна Шема (ЦАШ)** – услуга Пренеси омогућава коришћење псеудонима ради једноставнијег инстант плаћања, да обезбеди плаћање на основу броја мобилног телефона примаоца, а да не мора да зна број његовог рачуна. Уношењем броја мобилног телефона у одговарајућу апликацију, који је прималац плаћања преко своје банке регистровао у систему за инстант плаћања.

- **Новчана средства** означавају готов новац (новчанице и ковани новац), средства на рачуну и електронски новац.

- **Електронски новац** означава електронски похрањену новчану вредност која чини новчано потраживање према издаваоцу тог новца, а издата је након пријема новчаних средстава ради извршавања платних трансакција и прихвата је физичко и/или правно лице које није издавалац тог новца**.**

- **Време пријема платног налога** је моменат када је Банка примила платни налог или дан који је уговорен између Банке и Корисника за започињање извршења налога за плаћање.

- **Време извршења платног налога** је моменат задужења/одобрења рачуна Корисника сагласно роковима утврђеним Терминским планом.

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

- **Пословни дан** је дан, односно део дана у којем Банка послује тако да омогући извршење платних трансакција, у складу са Терминским планом.

- **Датум валуте** је референтни датум на који се врши задужење/одобрења рачуна Корисника, односно референтно време које Банка користи код обрачуна камате на новчана средства задужења на рачуну.

- **Јединствена идентификациона ознака** јесте комбинација слова, бројева или симбола коју Банка утврђује Кориснику, и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог корисника и/или његовог платног рачуна. У

Service Providers for the purpose of using the Card through the mobile device on ATMs and POS supporting contactless payments and accepting digitalized card as a payment instrument, as well as with remote payments. Service providers stipulate the type and features of the Mobile Device where it is possible to install the application and contract providing of Digital Wallet services.

- **Digitalized Card** – personalized safety elements stored in the Digital Wallet based on the valid Card that may be used as a payment instrument for initiating and executing payment transactions on accepting or remote devices where the use of this payment instrument has been enabled. All the terms and conditions agreed for issuing and using of a certain Card between the Bank and the Cardholder shall be applied also to the digitalized card unless otherwise stipulated under these General Terms and Conditions. The Bank shall establish which types of Cards may be registered in the Digital Wallet.

- **Provider of the Digital Wallet service** – a legal entity providing the Digital Wallet service for which the Bank enabled adding and using of the Card issued to the Cardholder in the form of the Digitalized card.

- **mToken** is a functionality of the mobile app of the Bank that serves for generating one time passwords used for the user's authentification when accessing to the web solution of e-banking of the Bank.

- **Biometric data** – the data, i.e. physical features, that serve as a unique identifier of the User (finger print, face, pupil image, etc).

- **Push message (popup)** is a message sent to a mobile device of the user if he/she has the Bank's mobile app installed, even if the mobile app is not open. These messages are used as notifications about executed transactions, delivery of statements, charging of fees for maintaining accounts, etc. Receiving such messages depends on the fact whether the device is connected to the Internet.

- **Central Address Scheme (CAS)** – the service Transfer enables using of pseudonyms for making simpler instant payments, to provide payments based on the mobile phone number of a payee without knowing his/her account number by entering his/her mobile phone number into the appropriate application registered in the instant payment system by the payee through his/her bank.

- **Funds** mean cash (banknotes and coins), funds in the account and e-money.

- **E-money** means an electronically stored money value that makes a money claim to the issuer of that money, and that is issued after receiving the funds for the purpose of executing payment transactions and that is accepted by a natural person and/or legal entity that is not the issuer of that money.

- **Time of receiving a payment order** is a moment when the Bank has received a payment order or the day agreed between the Bank and the User for initiating execution of a payment order.

- **Time of execution of a payment order** is a moment of debiting/crediting the User's account in accordance with the terms set by the Cut-Off Time.

- **Cut-Off Time for Receiving and Executing Payment Transactions** is a special enactment of the Bank where the terms, i.e. time of receiving, time of executing, conditions and manner of executing payment transactions are set out.

- **Business day** is a day, i.e. a part of the day when the Bank operates in such a way to enable executing of payment transactions, in accordance with the Cut-Off Time.

смислу ових Општих услова под јединственом идентификационом ознаком подразумева се број платног рачуна који Банка отвара Кориснику на основу закљученог уговора.

- **International Bank Account Number (IBAN)** је јединствена ознака девизног текућег рачуна, односно број текућег девизног рачуна у међународном формату.

- **Трансфер одобрења** је платна услуга код које Корисник код Банке иницира извршење једне или више платних трансакција, укључујући и издавање трајног налога.

- **Трајни налог** је инструкција коју Корисник даје Банци за извршење трансфера одобрења, у редовним временским размацима или на унапред утврђене датуме.

- **Директно задужење** је платна услуга код које прималац плаћања на основу Корисникове сагласности иницира платну трансакцију за задужење Корисниковог платног рачуна. Корисник своју сагласност може дати примаоцу плаћања, Банци или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања.

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

- **RTGS НБС систем** је платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција са износом преко 300.000 динара.

- **Клиринг НБС систем** је платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција са износом до 300.000 динара које нису обележене као хитне.

- **IPS НБС систем** је платни систем Народне банке Србије у коме се извршавају трансакције инстант трансфера одобрења (инстант плаћања) 24 часа дневно, седам дана у недељи, 365 дана у години (24/7/365), тј. у било које доба дана током сваког дана у години, и то скоро тренутно, односно у року од свега неколико секунди. Максимални износ трансакције која се извршава у IPS НБС систему је 300.000 динара.

- **Инстант трансфер одобрења** је домаћа платна трансакција до 300.000 динара, која је означена као хитна, иницирана платним налогом у папирној форми, као и свака домаћа платна трансакција до 300.000 динара 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.

- **IPS QR кôд** је стандардизована дводимензиона ознака, представља дводимензиони бар-кôд заснован на ISO 18004, на штампаним рачунима – фактурама, као и приликом инстант плаћања на интернет и физички продајним местима када наведени кôд приказује трговац односно купац/Корисник. IPS QR кôд 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 IPS QR кôд-а са штампаних рачуна – фактура).

- **Трговац** је прималац плаћања који је одређен као прималац новчаних средстава која су предмет инстант трансфера одобрења на основу захтева за плаћање на продајном месту тог трговца.

- **Налог за инстант трансфер на основу захтева за плаћање на продајном месту** означава платни налог који Корисник на терет

- **Value date** is a reference date on which the User's account is debited/credited, i.e. a reference time that the Bank uses when calculating interests on the funds debited to the account.

- **Unique identification code** is a combination of letters, numbers or symbols that the Bank assigns to the User, and that is used in a payment transaction for an unambiguous identification of that user and/or his/her payment account. In the sense of these General Terms and Conditions, the unique identification code is a number of the payment account opened to the User by the Bank based on the contract concluded.

- **International Bank Account Number (IBAN)** is a unique code of a foreign currency current account, i.e. a number of a foreign currency current account in an international format.

- **Credit transfer** is a payment service where the User initiates the execution of one or more payment transactions with the Bank, including also issuing of a standing order.

- **Standing order** is an instruction given to the Bank by the User for executing credit transfers at regular intervals or on the dates set in advance.

- **Direct debit** is a payment service where the payee, based on the User's consent, initiates a payment transaction for debiting the User's payment account. The User may give his/her consent to the payee, the Bank or the payment service provider of the payee.

- **Internal payment transaction** is a payment transaction executed by the Bank as the payment service provider both of the payer and the payee.

- **RTGS NBS System** is a payment system of the National Bank of Serbia for executing payment transactions with the amount over RSD 300,000.

- **Clearing NBS System** is a payment system of the National Bank of Serbia for executing payment transactions with the amount up to RSD 300,000 that are not marked as urgent.

- **IPS NBS System** is a payment system of the National Bank of Serbia where instant credit transfer transactions (instant payments) are executed 24/7/365, i.e. at any time of the day during every day in a year, and almost immediately, i.e. within several seconds. Maximum amount of a transaction executed in IPS NBS System is RSD 300,000.

- **Instant credit transfer** is a domestic payment transaction up to RSD 300,000, marked as urgent, initiated by a paper payment order, as any other domestic payment transaction up to RSD 300,000 initiated through digital channels in electronic form, at any time of the day, during every day in a year, where the transfer of funds is executed in real or almost real time only on the day of receiving the order between the banks that are participants in the IPS NBS System (hereinafter referred to as: Instant Payments). Instant payment orders cannot be submitted with a future value date.

- **IPS QR code** is a standardized two-dimensional code representing two-dimensional bar code based on ISO 18004, on printed bills – invoices, as well as in cases of instant payments on the Internet and physical points-of-sales (POS) when the indicated code is displayed by a merchant or buyer/User. IPS QR code contains mandatory elements for presenting the data on the User or merchant (when making payments at POS) or the data on the merchant that are downloaded and used in the elements of a payment order (when scanning IPS QR code from printed bills – invoices).

свог платног рачуна издаје употребом платног инструмента за инстант трансфер одобрења на продајном месту трговца.

- **Позитиван салдо на рачуну** је позитивно стање на рачуну које не укључује дозвољено прекорачење рачуна.

- **Расположиво стање на динарском и девизном текућем рачуну** је позитивно стање на рачуну, које укључује износ дозвољеног прекорачења рачуна, умањено за износ резервисаних средстава.

- **Дозвољено прекорачење динарског текућег рачуна** је износ средстава које Банка ставља на располагање на платном рачуну Корисника на основу уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, а које Корисник може користити када на рачуну нема сопствених новчаних средстава.

- **Недозвољено прекорачење рачуна** је износ средстава које Корисник користи мимо уговорног односа с Банком.

- **Законит боравак** означава боравак физичког лица у Републици Србији у складу са прописима којима се уређује 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.

- **Извод** означава извештај о извршеним платним трансакцијама Корисника у одређеном временском интервалу који Банка доставља Кориснику сагласно Закону о платним услугама и Оквирним уговором као и на захтев самог Корисника.

- **Извештај о наплаћеним накнадама** је документ који се доставља Кориснику најмање једном годишње и који садржи податке о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са рачуном и примењеним каматним стопама и укупном износу камате, ако је Банка наплаћивала и/или плаћала камату у извештајном периоду за поједине услуге повезане с платним рачуном.

- **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.

- **Листа репрезентативних услуга повезаних с платним рачуном** је документ чију садржину утврђује Народна банка Србије, који садржи између десет и двадесет репрезентативних услуга као најчешће коришћених услуга у вези са платним рачуном за које Корисници плаћају накнаде, а које нуди најмање један пружалац платних услуга у Републици Србији.

- **Трајни носач података** означава свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси њиховог чувања (папир, УСБ флеш уређаји, меморијске картице, хард диск рачунара, електронска пошта и др.).

- **Средство за комуникацију на даљину** је свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предуговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства пружаоца услуге и корисника (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон).

- **Картон депонованих потписа (у даљем тексту: КДП)** – Образац Банке који садржи својеручне потписе Корисника и овлашћених лица, за располагање средствима по платном рачуну Корисника, депонованих на предвиђеном обрасцу Банке.

- **Merchant** is a receiver of payments designated as a receiver of funds that are the object of instant credit transfers based on the request for payment at POS of that merchant.

- **Instant transfer order based on the request for payment at POS** is a payment order issued by the User for the debit of his/her payment account by using payment instrument for instant credit transfers at POS of the merchant.

- **Credit balance in the account** is a positive balance in the account not including an authorized overdraft.

- **Available balance in a RSD and foreign currency current account** is a positive balance in the account including an authorized overdraft deducted for the amount of reserved funds.

- **Authorized overdraft of RSD current account** is the amount of funds that is made available on the payment account of the User by the Bank based on an authorized overdraft contract, that may be used by the User if he/she does not have his/her own funds in the account.

- **Unauthorized overdraft** is the amount of funds the User uses outside the contractual relationship with the Bank.

- **Legal residence** is the residence of a natural person in the Republic of Serbia in accordance with the regulations governing residence and domicile of citizens, i.e. residence of foreigners in accordance with the Law on Foreigners, including also foreigners staying in the Republic of Serbia in accordance with the laws governing asylum and refugees or on the basis of international treaties.

- **Statement** is an account of executed payment transactions of the User at a certain time interval provided to the User by the Bank in accordance with the Law on Payment Services and the Framework Contract, as well as at the request of the User.

- **Statement on the fees charged** is a document provided to the User at least once a year containing the data on all the fees charged for services related to the account and the interest rates applied, and in the total amount of interest if the Bank has charged and/or paid interest in the statement period for certain services related to the payment account.

- **Schedule of Services and Fees related to the payment account (hereinafter referred to as: SSF)** is a document containing a list of services taken from the list of representative services related to the account that the Bank has in its offer and the data on a single fee for each such service.

- **List of representative services related to the payment account** is a document whose content is determined by the National Bank of Serbia that contains between ten and twenty representative services as most frequently used services related to the payment account for which the Users pay fees, and that are offered by at least one payment service provider in the Republic of Serbia.

- **Durable medium** is any medium that enables the User to save the data intended for him/her in order to have access to those data and reproduce them in an unmodified form for the period corresponding to the purpose of their saving (paper, USB flash devices, memory cards, hard disk of PCs, e-mail etc).

- **Remote means of communcation** is any means that can be used for direct advertising, provision of information at the precontractual stage, giving and/or accepting of offers, negotiating and concluding of contracts without physical presence of the service provider and the User at the same time (e.g. the Internet, e-mail, mail, telefax and phone).

- **Лични идентификациони документ** - документ на основу које Банка утврђује идентитет Корисника (лична карта за резидента, пасош, лична карта за странце, лична карта тражиоца азила).

- **Резидент** је физичко лице које има пребивалиште у Републици Србији, осим физичког лица које има боравак у иностранству дужи од годину дана, као и физичко лице страни држављанин које на основу дозволе за боравак, односно радне визе борави у Републици Србији дуже од годину дана, осим дипломатско конзуларних представника страних земаља и чланова њихових породица.

- **Нерезидент** је физичко лице страни држављанин са боравиштем у Републици Србији, односно физичко лице држављанин Републике Србије које има боравак у иностранству дужи од годину дана;

4. Врсте платних услуга

Банка својим Корисницима, на основу закљученог Оквирног уговора и/или уговора о додатним услугама, пружа следеће платне услуге:

- Услуге потребне за отварање, вођење и гашење платног рачуна;
- Услуге које омогућавају уплату и/или исплату готовог новца на/са платног рачуна;
- Услуге преноса новчаних средстава с платног рачуна, односно на платни рачун:
  - трансфером одобрења, укључујући и инстант трансфер одобрења;
  - директним задужењем, укључујући и једнократно директно задужење;
  - коришћењем платне картице или сличног средства;
- Услуге извршења платних трансакција код којих су новчана средства обезбеђења кредитом који је одобрен Кориснику, и то:
  - трансфером одобрења, укључујући и инстант трансфер одобрења;
  - директним задужењем, укључујући и једнократно директно задужење;
  - коришћењем платне картице или сличног средства;
- Услуге издавања платних инструмената и/или прихватања ових инструмената на основу којих Банка омогућава извршење платних трансакција које иницира платилац употребом одређеног платног инструмента.

Платне услуге које Банка пружа у складу са одредбама ових Општих услова односе се на домаће платне трансакције које се извршавају у динарима, на домаће платне трансакције у валути страних држава, као и међународне платне трансакције без обзира на валуту плаћања у складу са прописима којима се уређује девизно пословање.

5. Предуговорна фаза

Банка ће Кориснику пре закључења уговора о отварању платног рачуна и пружању платних услуга, односно Оквирног уговора, пружити информације које су Законом о платним услугама прописане као обавезни елементи уговора на начин који ће Кориснику омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга и процени да ли ови услови и услуге одговарају његовим потребама.

Банка Кориснику ове информације пружа достављањем понуде, нацрта Оквирног уговора, Прегледа услуга и накнада повезаних са платним рачуном на прописаном обрасцу Народне банке Србије и Информацију о обради и заштити података о личности, на папиру или другом трајном носачу података, на начин који обезбеђује доказ о извршеном достављању.

Корисник који прихвати понуђене услове у року од 2 пословна дана, подноси Захтев за отварање текућег рачуна. Оквирни уговор се сматра закљученим када Банка и Корисник потпишу уговор о отварању, вођењу и гашењу појединачног платног рачуна за који се Корисник определи.

- **Authorized Signatures Sheet (hereinafter referred to as: ASS)** is a Form of the Bank containing handwritten signatures of the User and the persons authorized for the disposal of funds in the payment account of the User, placed on the provided form of the Bank.

- **Personal ID document** is a document based on which the Bank establishes the identity of the User (ID card for residents, passport, ID card for foreigners, ID card for asylum seekers).

- **Resident** is a natural person having residence in the Republic of Serbia, except a natural person staying abroad for a period longer than one year, as well as a foreign natural person who resides in the Republic of Serbia based on a residence permit i.e. working visa for a period longer than one year, except diplomatic consular representatives of foreign countries and their families.

- **Non-resident** is a natural person who is a foreign citizen with the residence in the Republic of Serbia, i.e. a natural person who is a citizen of the Republic of Serbia who has a residence abroad longer than one year.

4. Types of payment services

Based on the concluded Framework Contract and/or contract on ancilliary services, the Bank shall provide following payment services to its Users:

- Services necessary for opening, maintaining and closing of a payment account;
- Services that enable cash payments to/from the payment account;
- Services of transferring funds from/to the payment account by:
  - Credit transfer, including also instant credit transfers;
  - Direct debit, including also one-off direct debit;
  - Using payment cards or similar payment instrument;
- Services of executing payment transactions where the funds have been provided by a loan granted to the User by following:
  - Credit transfer, including also instant credit transfer;
  - Direct debit, including also one-off direct debit;
  - Using a payment card or similar payment instrument;
- Service of issuing payment instruments and/or accepting of these instruments based on which the Bank enables the execution of payment transactions initiated by the payer with the use of a certain payment instrument;

Payment services that the Bank provides in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions refer to domestic payment transactions executed in RSD, domestic payment transactions executed in foreign countries' currencies, as well as international payment transactions irrespective of the currency of the payment in accordance with the regulations governing foreign exchange operations.

5. Precontractual stage

Prior to concluding the contract on opening a payment account and providing payment services, i.e. the Framework Contract, the Bank shall provide the User with the information stipulated under the Law on Payment Services as mandatory elements of the contract, in a manner that will enable the User to get acquainted with the conditions referring to providing payment services, as well as to compare the offers of different payment service providers and estimate whether these conditions and services match to his/her needs.

The Bank shall provide the User with this information by sending him/her an offer, the Draft of the Framework Contract, the Schedule of Services and Fees related to the payment account on the stipulated form of the National Bank of Serbia and the Information on Personal Data Processing and Protection, on paper or other durable medium, in the manner that provides an evidence on the carried out delivery.

The User, who accepts the offered conditions within 2 business days, shall submit an Application for Current Account Opening. The Framework Contract shall be deemed to be concluded when both the Bank and the User sign a

6. Отварање платног рачуна

Банка резидентима и нерезидентима отвара платне рачуне који се користе за извршавање платних трансакција и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Корисницима.

Банка Кориснику отвара динарски текући рачун и/или девизни текући рачун на основу Захтева за отварање рачуна, документације прописане важећим одлукама НБС, документације у складу са позитивним прописима којима се уређује и регулише спречавање прања новца и финансирање тероризма, документације у складу са Законом о потврђивању Споразума између Владе Републике Србије и Владе Сједињених Америчких Држава са циљем побољшања усаглашености пореских прописа на међународном нивоу и примене ФАТКА прописа, других међудржавних споразума и закљученог Оквирног уговора.

Текући динарски рачун је рачун који се користи за извршавање трансакција у домаћој валути, као и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Кориснику на основу посебног уговора.

Текући девизни рачун је рачун који се користи за извршавање трансакција у страној валути.

Банка корисницима резидентима отвара динарске текуће рачуне:

- по основу личних примања (плата, пензија, ино пензија);
- по основу стипендије;
- за остале намене;
- пакет рачуна са основним услугама;
- Рачун Плус;
- друге платне рачуне.

Банка кориснику нерезиденту отвара динарски текући рачун нерезидента у складу са прописима којима се уређује девизно пословање.

Корисник може отворити више динарских платних рачуна и текућих девизних рачуна.

Банка отвара платни рачун Кориснику на основу Захтева за отварања рачуна на прописаном обрасцу Банке, након провере уредности достављање документације прописане као обавезне за отварање рачуна код банака, сагласне прописима и закљученог оквирног уговора.

Банка отвара рачун физичком лицу које 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. Банка утврђује идентитет и резидентност лица на основу личне карте, личне карте за странце, лична карта тражиоца азила, пасоша, пријаве боравка утврђене у важећем личном идентификационом документу издатог од стране надлежног органа стране државе (пасош) или пријаве боравка као засебног документа.

Приликом отварања рачуна Банка врши идентификацију Корисника на основу:

- приложеног важећег личног идентификационог документа Корисника (лична карта, пасош);
- другу законом прописану документацију потребном за прикупљање података о Кориснику, а у складу с прописима који уређују спречавање прања новца и финансирања тероризма и другим прописима;
- друге документације према потребама и на захтев Банке, а у зависности од намене платног рачуна.

Банка задржава право да одбије отварање платног рачуна Клијенту без навођења посебног образложења. Уколико Банка одбије да закључи Уговор са Клијентом, Банка ће омогућити лицу које је захтевало отварање платног рачуна да преузме документацију достављену у циљу отварања истог.

6. Opening of payment accounts

The Bank shall open payment accounts, that are used for executing payment transactions and for other purposes related to the services the Bank provides to its Users, both to residents and non-residents.

The Bank shall open a RSD and/or foreign currency current account to the User based on the Application for Account Opening, the documents stipulated under the current decisions of the NBS, the documents in accordance with the current regulations governing and regulating AML/CFT, the documents in accordance with the Law on Ratification of Treaties between the Government of the Republic of Serbia and the Government of the USA for the purpose of improvement the harmonization of tax regulations at the international level and the application of FATCA regulations, other intergovernmental treaties and the Framework Contract concluded.

RSD current account is an account used for executing transactions in the local currency, as well as for other purposes related to services that the Bank offers to the User based on a special contract.

Foreign currency current account is an account used for executing transactions in a foreign currency.

The Bank shall open RSD current accounts to the resident users:

- Based on personal income (salary, pension, foreign pension);
- Based on scholarships;
- For other purposes;
- Account package with basic services;
- Account Plus;
- Other payment accounts.

The Bank shall open a non-resident RSD current account to a non-resident user in accordance with the regulations governing foreign exchange operations.

The User may open several RSD payment accounts and foreign currency current accounts.

The Bank shall open a payment account to the User based on the Application for Account Opening on the stipulated form of the Bank after it checks whether the provided documents stipulated as mandatory for opening an account with banks are regular, complied with the regulations, and after the Framework Contract is concluded.

The Bank shall open an account to a natural person who has a legal residence in the Republic of Serbia in accordance with the regulations governing the residence and domicile of citizens, i.e. the residence of foreigners in accordance with the law on foreigners, including also foreigners residing in the Republic of Serbia in accordance with the laws governing asylum and refugees or based on international treaties. The Bank shall establish the identity and residence of a person based on his/her ID card, ID card for foreigners, ID card for asylum seekers, passport, registration of residence set in his/her valid personal ID document issued by a competent state authority of a foreign country (passport) or registration of residence as a separate document.

When opening an account, the Bank shall identify the User based on the following:

- provided valid personal ID document of the User (ID card, passport);
- other documentation stipulated by law necessary for collecting the data on the User, and in accordance with the regulations governing AML/CTF and other regulations;
- other documentation according to the needs and at the request of the Bank, depending on the purpose of a payment account.

The Bank reserves the right to reject opening of a payment account to the Client without indicating a special reason. If the Bank rejects to conclude the

Приликом отварања Рачуна, Банка утврђује број Рачуна Корисника који представља јединствену идентификациону ознаку коју је Корисник дужан да наведе ради правилног извршења платног налога и за недвосмислену идентификацију Корисника и/или његовог Рачуна.

Број динарског Рачуна код Банке и број девизног Рачуна у ИБАН формату назначени су на идентификационим картицама које Банка издаје Кориснику.

Банка отвара динарски текући рачун у динарској валути (РСД) а девизни текући рачун у једној или више страних валута.

Банка отвара и води Рачун Плус у следећим валутама: РСД, EUR, USD и CHF, као и другим валутама за које се Банка накнадно определи. Закључењем Оквирног уговора, Банка се обавезује да ће кориснику пружити додатне услуге (пакет услуга):

- Издавање и коришћење POST CARD DinaCard UnionPay кобрендиране картице и Mastercard дебитне картице;
- Коришћење услуга електронског банкарства;
- Коришћење услуга мобилног банкарства;
- СМС обавештења.

На једном девизном Рачуну средства се могу држати у више валута и свака се евидентира засебно.

Преглед страних валута доступан је у експозитурама у на интернет презентацији Банке.

Платни рачун Корисника подлеже контроли надлежних органа у складу са важећом законском регулативом.

Банка податке о отвореним платним рачунима води у сопственој бази података, а исте доставља у складу са прописима Јединственом регистру рачуна који се води код Народне банке Србије.

Корисник је одговоран за истинитост и потпуност свих достављених података у Захтеву за отварање платног рачуна. Корисник је дужан да Банци надокнаду сваку штету, губитак или трошак који је настао као последица доставе неистинитих и/или непотпуних података.

Корисник је у обавези да одмах по настанку свих промена података (о основном кориснику, овлашћеним лицима, промене везане за платни рачун), укључујући и промену статуса резидентности, а најкасније 3 пословна дана од дана настанка промене, писаним путем обавести Банку. Корисник одговара за све пропусте или штету која би настала због непридржавања обавезе доставе података о насталим променама података.

Банка ће извршити промене података на основу захтева Корисника на дан пријема захтева, а најкасније наредног радног дана.

Банка има права да врши периодичну реидентификацију свих корисника, најмање једном у три године, а по потреби и чешће. Реидентификација корисника врши се на шалтерима Банке увидом у важећи лични идентификациони документ.

Новчана средства на Рачунима се воде као средства по виђењу и Банка их осигурава код Агенције за осигурање депозита у складу са Законом о осигурању депозита.

Уколико је Корисник из било ког разлога онемогућен да предузима одређене радње у пословном односу са Банком, може опуномоћити друго пословно способно лице да у његово име и за његов рачун предузме те радње. Пуномоћје се Банци подноси у оригиналу оверено од стране надлежног органа и састављено на српском језику или страном језику уз обавезан превод оверен од стране надлежног судског тумача за дати језик. Пуномоћје у тренутку достављања не може бити старије од шест месеци.

По динарском и девизном рачуну резидента и нерезидента, пуномоћник може бити само држављанин Републике Србије са пребивалиштем у

Contract with the User, the Bank shall enable the person requesting opening of a payment account to take his/her documentation provided for the purpose of opening the payment account.

When opening the Account, the Bank shall assign an Account number to the User that represents a unique identification code the User is obliged to indicate in the order to correctly execute a payment order and unambiguously identify the User and/or his/her Account.

The number of a RSD account with the Bank and the number of a foreign currency account in IBAN format are indicated on account-related identification cards the Bank issues to the User.

The Bank shall open a RSD current account in RSD currency and a foreign currency current account in one or more foreign currencies.

The Bank shall open and maintain Account Plus in following currencies: RSD, EUR, USD and CHF, as well as in other currencies for which the Bank subsequently opts. By concluding the Framework Contract, the Bank undertakes to provide the User with ancillary services (package of services):

- Issuing and using of POST CARD DinaCard UnionPay cobranded card and Mastercard debit card;
- Using of e-banking services;
- Using m-banking services;
- SMS notifications.

Funds may be held in several currencies in one foreign currency account and each one of them is recorded separately.

The list of foreign currencies is available in branch offices and on the website of the Bank.

Payment account of the User subjects to the control of competent authorities in accordance with the current legal regulations.

The Bank shall maintain the data on open payment accounts in its own database, and it submits them, in accordance with the regulations, to the Unique Accounts Register maintained with the National Bank of Serbia.

The User is responsible for the truthfullness and completness of all the data provided in the Application for Payment Account Opening. The User is obliged to reimburse the Bank for any damage, loss or cost arisen as the result of the provision of untrue and/or incomplete data.

The User has an obligation to inform the Bank in writing of any change (of the basic user, authorized persons, payment account), including also the change of residence status, as soon as they occur, but not later than 3 business days following the date of occurrence of the change. The User shall be responsible for all omissions or damage that would occur as a result of non-compliance with the obligation to provide the data on the changes occurred.

The Bank shall change the data based on the request of the User on the day when it receives the request, but not later than on the next business day.

The Bank shall have rights to periodically reidentify all the Clients, at least once in three years and, if necessary, more frequently. They shall be reidentified at the counters of the Bank by having an insight into the current personal ID document.

Funds in the Accounts are maintained as demand deposits and the Bank insures them with the Deposit Insurance Agency in accordance with the Law on Deposit Insurance.

If the User, for any reason, is not able to take certain actions in business relationship with the Bank, he/she may give a power of attorney to another person who is legally competent to take such actions on his/her bahalf and for his/her account. The power of attorney shall be submitted to the Bank in original copy certified by the competent authority and made in Serbian or in a foreign language with mandatory translation certified by a competent court translator for that language. The power of attorney may not be older than six months at the moment when it is submitted.

Републици Србији дужим од годину дана, изузев у случају једнократних радњи када пуномоћник може бити и нерезидент(нпр. затварање рачуна, намирење дуговања, подизање новчаних средстава по основу правоснажних решења о наслеђивању).

Форма Пуномоћја, упутство за попуњавање и начин овере, као и потребна документација се могу преузети са интернет презентације Банке www.posted.co.rs

Банка ће Кориснику који има законит боравак у Републици Србији, а нема отворен платни рачун који омогућава платне услуге из тачке 4. ових Општих услова – на његов захтев омогућити отварање и коришћење платног рачуна са основним услугама. Пакет рачуна са основним услугама је динарски текући рачун који се користи за извршавање платних трансакција у динарима и обухвата сет основних услуга и то: отварање, вођење и гашење рачуна, услуге извршавања платних трансакција директним задужењем, платном картицом, путем интернета, трансфером одобрења, укључујући трајни налог, на одговарајућим уређајима, у експозитурама и коришћењем интернета, неограничен број трансакција путем IPS QR кôда на продајним местима, слање обавештења путем SMS поруке у вези са извршеним платним трансакцијама, успостављање и коришћење услуга мобилног и електронског банкарства. Банка може одбити захтев за отварање пакет рачуна са основним услугама ако Корисник код друге банке већ има отворен платни рачун који му омогућава коришћење услуга из овог става, у ком случају је дужна да, без одлагања, у писменој форми и без накнаде, достави Кориснику обавештење о одбијању и разлозима одбијања путем СМС-а или email-а, осим ако је то обавештење забрањено прописом.

7. Отварање рачуна од стране заступника

Платни Рачун малолетном физичком лицу, Банка отвара на основу Оквирног уговора који, у име и за рачун тог лица, потписује његов законски заступник, усвојилац, односно старатељ, уколико је малолетно лице без родитељског старања. Банка ће идентитет малолетног лица и лица које га заступа, утврдити из извода из матичне књиге рођених за малолетно лице и важећег личног идентификационог документа (лична карта или пасош) за лице који га заступа.

По основу отвореног рачуна малолетног лица, није могуће подносити захтеве за одобравање додатних производа и услуга Банке, као што су платне картице, кредити, дозвољено прекорачење, SMS CARD аларм, дигитално банкарство и други.

Законски заступник, старатељ или усвојилац, не могу опуномоћити трећу особу за располагање средствима по платном рачуну по коме су овлашћени.

Малолетно лице са навршених 15 година живота може самостално ступити у уговорни однос са Банком уколико поднесе доказ о радном односу (на одређено или неодређено време). У том случају целокупну Уговорну документацију малолетно лице својеручно потписује.

Стицањем пословне способности малолетног лица престају овлашћења по рачуну законског заступника, усвојиоца односно старатеља, а искључиво право располагања односно управљања Рачуном има власник.

Стицањем пунолетства малолетник је у обавези да дође у Банку ради идентификације и промене статуса рачуна.

Банка отвара Рачун физичком лицу под старатељством на основу Оквирног уговора који, у име и за рачун тог лица потписује његов старатељ. Статус старатеља се утврђује на основу презентованог правоснажног решења о старатељству Центра за социјални рад (уз Решење се подноси и План старања). Банка ће идентитет оба лица утврдити на основу важећих личних идентификационих докумената (личне карте или пасоша) издатих од стране надлежног органа.

Корисницима са посебним потребама, Банка отвара платни рачун, под истим условима, обезбеђујући равноправни положај ових лица уз прилагођавање начина подношења и овере документације, као и начина

Only a citizen of the Republic of Serbia with the residence in the Republic of Serbia longer than one year may be a proxy on RSD and foreign currency account of a resident and a non-resident, except in case of one time actions when the proxy may be a non-resident (e.g. closing of account, settlement of debts, withdrawal of funds based on legally binding decisions on inheritence).

The form of Power of Attorney, the instructions for its completion and the manner of its certification, as well as the required documentation may be downloaded from the website of the Bank www.posted.co.rs .

The Bank shall enable to the User, who has a legal residence in the Republic of Serbia and does not hold a payment account that enables payment services referred to in item 4 of these General Terms and Conditions, to open and use a payment account with basic services at his/her request. Account package with basic services is a RSD current account that is used for executing RSD payment transactions and it includes a set of basic services such as: opening, maintaining and closing of account, service of executing payment transactions by direct debit, payment card, through the Internet, credit transfer, including a standing order, on adequate devices, in branch offices and by using the Internet, unlimited number of transactions through IPS QR code at points of sale, sending of notices through SMS messages in connection with the executed payment transactions, establishing and using of mobile and e-banking. The Bank may reject an application for opening an account package with basic services if the User already holds a payment account with other bank that enables him/her to use the above mentioned services. In that case, the Bank is obliged to provide the User with a notification in writing, free of charge, without any delay, about the rejections and the reasons for rejection by sending an SMS or e-mail, unless that notification is forbidden by a regulation.

7. Opening of account by a representative

The Bank shall open a payment account to an under age natural person based on the Framework Contract tha shall be signed, on behalf of and for the account of that person, by his/her legal representative, adoptor, i.e. guardian if the under age person has no parents. The Bank shall establish the identity of the under age person and the person who represents him/her based on the birth certificate of the under age person and the current personal ID document (ID card or passport) for the person who represents him/her.

It is not possible to submit applications for allowing ancilliary products and services of the Bank, such as payment cards, loans, authorized overdraft, SMS CARD alarm, digital banking and other, based on the open account to an under age person.

Legal representative, guardian or adopter cannot give power of attorney to a third person for the disposal of funds in the payment account on which they are authorized.

An under age person who is 15 years old may independently enter into a contractual relationship with the Bank if he/she submits an evidence of employment (for indefinite or definite period of time). In that case, the under age person shall sign the whole Contractual Documentation.

As soon as an under age person becomes legally competent, the authorizations on account of his/her legal representative, adoptor, i.e. guardian shall cease to be valid, and the exclusive right to dispose, i.e. manage the Account has the Account holder.

When an under age person becomes adult, he/she has an obligation to visit the Bank in order to be identified and to change the status of his/her account.

The Bank shall open the Account to a natural person under guardianship based on the Framework Contract which, in his/her name and for his/her account, is signed by his/her guardian. The guardian status shall be established based on a presented legally binding Decision on Guardianship issued by the Social Welfare Center (the Plan of Guardianship shall be submitted together with the Decision). The Bank shall establish the identity of both persons based on valid personal ID documents (ID card or passport) issued by the competent authority.

информисања о правима и обавезама у циљу заштите интереса Корисника, а на законом прописан начин.

8. Давање овлашћења за располагање средствима са платног рачуна

Корисник може овластити највише два пословно способна лица, за располагање средствима по динарском текућем рачуну, односно по текућем девизном рачуну. Овлашћење по текућем рачуну корисник може дати непосредно у Банци потписивањем одговарајућег обрасца или достављањем Пуномоћја од стране пуномоћника које је оверено од стране надлежног органа. Захтев за давање овлашћења Корисник може поднети непосредно у експозитурама Банке и путем сервиса дигиталног банкарства. Банка може издати две додатне картице на Рачуну Плус, лицима који су навршила 10. година живота и која поседују важећи лични идентификациони документ издат од стране надлежног органа Републике Србије.

По динарском и девизном платном рачуну резидента, овлашћено лице може бити само држављанин Републике Србије са пребивалиштем у Републици Србији дужим од годину дана. По динарском и девизном платном рачуну нерезидента овлашћено лице може да буде резидент и нерезидент.

Овлашћено лице по рачуну има иста права, обавезе и одговорности у погледу располагања средствима са Рачуна као и Корисник.

Корисник је дужан да овлашћено лице по платном рачуну, упозна са његовим правима и обавезама у вези овлашћења по текућем рачуну. Корисник је одговоран за штету коју овлашћено лице проузрокује Банци.

Овлашћено лице по платном рачуну, не може у име власника платног рачуна подносити захтев за кредитне производе Банке (дозвољено прекорачење, кредитне картице, кредите), преузимати реиздате картице, ступати у уговорни однос са Банком у име власника рачуна, опозвати овлашћење по текућем рачуну другог овлашћеног лица, гасити рачун и др. без посебног Пуномоћја датог од стране Корисника овереног од стране надлежног органа.

Овлашћење за располагање средствима на платном рачуну, Корисник мења и опозива искључиво у писаном облику, непосредно у Банци потписивањем одговарајућег обрасца или на другом трајном носачу података путем поште, e-maila и путем електронских сервиса.

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.

Овлашћење по платном рачуну престаје да важи у случају опозива истог у писаном облику од стране Корисника, гашењем текућег рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно даном смрти Корисника/Корисникових овлашћених лица односно из других законом прописаних разлога.

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

Банка не сноси одговорност у случају штете која може да буде проузрокована у случају да Корисник пропусти да Банци пружи благовремену информацију о укидању и изменама о овлашћенима по текућем рачуну.

По Рачуну малолетног лица који је отворио старатељ на основу Решења Центра за социјални рад, за располагање новчаним средствима са рачуна се не може овластити треће лице.

Уколико у току уговорног односа Кориснику буде постављен старатељ од стране надлежног органа (за предузимање одређених радњи или због губитка пословне способности у целини или делимично), постављени

The Bank shall open payment accounts to the Users with special needs under the same terms and conditions, ensuring an equal position of these persons and adjusting the manner of submitting and certification of the documentation, as well as the manner of informing them about the rights and obligations in order to protect the interests of the User, and in a legally stipulated manner.

8. Giving authorization for the disposal of funds in the payment account

The User may authorize two persons with legal competence at the most for the disposal of funds in RSD current account, i.e. on foreign currency current account. The User may give an Authorization on the current account directly to the Bank by signing an appropriate form or by providing a Power of Attorney by the proxy that is certified by a competent authority. The User may submit an Application for Giving Authorizations directly to the Bank's branch offices or through digital banking service. The Bank may issue two additional cards on Account Plus to the persons who turned 10 and who have a valid ID document issued by the competent authority of the Republic of Serbia.

Only a citizen of the Republic of Serbia with the residence in the Republic of Serbia longer than one year may be an authorized person for a RSD and foreign currency payment account of a resident. Both a resident and non-resident may be authorized for a RSD and foreign currency payment account of a non-resident.

An authorized person for the Account has the same rights, obligations and liabilities regarding the disposal of funds in the Account as the User.

The User is obliged to acquaint the authorized person for the payment account with his/her rights and obligations regarding the authorization for the current account. The User shall be responsible for the damage caused to the Bank by the authorized person.

The authorized person for the payment account cannot, on behalf of the payment account holder, submit applications for credit products of the Bank (authorized overdraft, credit cards, loans), take over reissued cards, enter in contractual relationship with the Bank in the name of the account holder, cancel an authorization for the current account of other authorized person, close the account, etc, without a special Power of Attorney given by the User and certified by a competent authority.

The User shall modify and cancel the authorization for the disposal of funds in the payment account only, in writing, directly in the Bank by signing an adequate form or on other durable medium through mail, e-mail or e-services.

The Bank shall not be responsible for the actions of the User's authorized persons either to the Bank or to the User. The User shall be the only one who shall be responsible for all omissions and actions of his/her authorized persons.

The authorization for the payment account shall cease to be valid if it has been cancelled by the User in writing, if the current account has been closed, if a confirmation of the loss of legal competence has been submitted, i.e. on the day of the death of the User/User's authorized persons, i.e. for other reasons stipulated by the law.

On the day when the validity of the given authorization is terminated, the User's authorized persons may not dispose with the funds in the current account or take any other actions or receive any information when the authorization has ceased to be valid and they are obliged to return immediately the card and other instruments for the disposal of funds if they hold them.

The Bank shall not bear any responsibility in the event of a damage that may be caused if the User has failed to inform the Bank in due time about the cancellation and changes of those who are authorized for the current account.

A third person may not be authorized for the disposal of funds in the Account of an under age person opened by his/her guardian based on the Decision of the Social Welfare Center.

старатељ нема право да у име штићеника подноси захтеве за одобравање производа Банке (кредита, кредитних картица, дозвољено прекорачење, СМС, дигиталног банкарства и други), нити може преузимати платне картице.. Уколико у току уговорног односа Кориснику буде постављен старатељ постојећа овлашћења по текућем рачуну престају да важе и картице се блокирају(основног корисника и овлашћеног/их лица). Уколико су на платном рачуну одобрена средстава дозвољеног прекорачења, престаје могућност коришћења ових средстава а по измирењу дуговања Уговор о дозвољеном прекорачењу се раскида. Уколико Корисник са Банком има закључен уговор о СМС обавештењима и/или дигиталном банкарству, тај уговорни однос се раскида. Старатељ је дужан да одмах врати платне картице (основног корисника и овлашћених лица по текућем рачуну уколико их има), чекове и кредитне картице.

Старатељ располаже средствима са текућег рачуна уз презентовање Решења Центра за социјални рад, Плана старања и свог личног идентификационог документа (лична карта или пасош). План старања је саставни део Решења. Старатељ може у име штићеника са Банком закључити Уговор о трајном налогу за пренос новчаних средстава искључиво за плаћање домског смештаја, и у том случају доставља сагласност Центра за социјални рад за ступање у уговорни однос са Банком.

9. Располагање новчаним средствима на платном рачуну

Корисник може располагати уплаћеним новчаним средствима на свом платном рачуну када је износ платне трансакције одобрен на рачуну Банке и када Банка прими све потребне информације за одобрење платног рачуна Корисника, односно када је уплата евидентирана на платном рачуну Корисника. Корисници додатне картице, располажу новчаним средствима искључиво коришћењем платне картице.

Ако су средства на рачуну Банке одобрена на дан који није пословни дан Банке, сматра се да је Банка средства за Корисника као примаоца плаћања примила првог наредног пословног дана.

Обим располагања средствима је у оквиру расположивог стања на рачуну.

Банка Кориснику, по динарском текућем рачуну резидента за пријем личних примања, може издати чекове. Банка Кориснику може одобрити дозвољено прекорачење по динарском текућем рачуну за пријем личних примања, уколико Корисник испуњава услове и са Банком закључи посебан уговор. Висина каматне стопе, метод обрачуна и начин плаћања камате на дозвољено прекорачење се утврђује посебним уговором о дозвољеном прекорачењу.

Недозвољено прекорачење је износ средстава које Корисник користи мимо уговорног односа с Банком. Банка на недозвољено прекорачење наплаћује каматну стопу која је фиксна и која се обрачунава и наплаћује по стопи утврђеној Законом о затезној камати, односно по стопи коју Банка обрачунава на дозвољено прекорачење по текућем рачуну, уколико је она виша. Каматна стопа објављује се на званичној интернет презентацији и у пословним просторијама Банке.

Ако корисник захтева исплату готовог новца с платног рачуна, Банка тај новац исплаћује одмах, с тим да ако је реч о исплати готовог новца у износу већем од 600.000 динара или ефективног страног новца у износу чија је динарска противвредност по званичном средњем курсу већа од 600.000 динара, Банка та средства може исплатити најкасније наредног пословног дана.

Корисник располаже средствима са Рачуна издавањем платних налога који представљају инструкције платиоца или примаоца плаћања којом се захтева извршење платне трансакције.

Корисник иницира платне трансакције издавањем платних налога непосредно на шалтерима експозитура Банке и употребом платних инструмената – платним картицама и путем услуга електронског и мобилног банкарства.

If, during the contractual relationshiop, a guardian has been appointed to the User by a competent authority (for taking certain actions or due to the full or partial loss of legal competence), the appointed guardian has no right to submit applications on behalf of his/her ward for granting the Bank's products (loans, credit cards, authorized overdrafts, SMS, digital banking, etc), nor he/she may take over payment cards. If, during the contractual relationship, a guardian has been appointed to the User, valid authorizations for the current account shall cease to be valid and the cards shall be blocked (card/s of the primary cardholder and authorized person/s). If the funds of the authorized overdraft are credited to the payment account, it shall not be possible to use these funds and, after all outstanding amounts are settled, the Contract on the Authorized Overdraft shall be terminated. If the User has the concluded Contract on SMS notification and/or digital banking, it shall be terminated. The guardian is obliged to return immediately payment cards (of the primary cardholder and authorized persons for the current account, if any), checks and credit cards.

The guardian shall dispose with the funds in the current account by presenting the Decision of the Social Welfare Center, the Guardianship Plan and his/her own personal ID document (ID card or passport). The Guardianship Plan shall make a constitunt part of the Decision. The guardian may, in the name of his ward, conclude a Contract on Standing Order for the transfer of funds only for the payment of accomodation in social institutions. In that case, he/she shall file a consent of the Social Welfare Center for entering into contractual relationship with the Bank.

9. Disposal with the funds in the payment account

The User may dispose with the funds credited to his/her payment account when the amount of a payment transaction has been credited to the Bank's account and when the Bank receives all necessary information for crediting the User's payment account, i.e. when the credit has been recorded on the User's payment account. Additional cardholders shall dispose with the funds only by using payment cards.

If the funds have been credited to the Bank's account on the day which is not a business day of the Bank, it shall be deemed that the Bank has received the funds for the User as the beneficiary of the payment on the first next business day.

The volume of disposal with the funds shall be within the available balance in the account.

The Bank may issue checks to the User based on a RSD current account of the resident for receiving personal income. The Bank may grant to the User an authorized overdraft on the RSD current account for receiving personal income if the User fulfills conditions and if he/she concludes a separate contract with the Bank. The amount of the interest rate, method of calculation and method of paying interest on the authorized overdraft shall be stipulated by a separate contract on the authorized overdraft.

Unauthorized overdraft is an amount of funds the User uses beyond the contractual relationship with the Bank. The Bank shall charge an interest rate on an unauthorized overdraft that is fixed and it shall be calculated and charged at the rate set under the Law on Default Interest, i.e. at the rate the Bank calculates on the authorized overdraft on the current account if it is higher. The interest rate is published on the official website of the Bank and in its business premises.

If the User requests a withdrawal of cash from the payment account, the Bank shall pay out that cash immediately, but if the withdrawal of cash is in the amount higher than RSD 600,000 or foreign cash whose RSD equivalent according to the official middle rate is higher than RSD 600,000, the Bank may pay out that amount on the following business day at the latest.

The User shall dispose with the funds in the Account by issuing payment orders representing instructions of the payer or payee with which the execution of the payment transaction is requested.
The User shall initiate payment transactions by issuing payment orders directly at the counters of the Bank's branch offices and using payment instruments – payment cards and through e-banking and m-banking services.

Приликом издавања платног налога на шалтерима експозитура Банке, Корисник се идентификује личним документом и идентификационом картицом Банке. Банка прима платне налоге према времену одређеном Терминским планом, ако су исправно попуњени, ауторизовани на уговорени начин и ако не постоји разлог за њихово одбијање.

Платни налог за извршење домаће платне трансакције који Корисник доставља Банци мора бити попуњен у складу са одлуком Народне банке Србије којом се уређује облик, садржина и начин коришћења обрасца платних налога за извршење платних трансакција у динарима преко текућег рачуна и оверен (потписан) у складу са Картоном депонованих потписа у Банци.

Налог за уплату је платни налог који се користи за уплату готовог новца на текући рачун. Налог за уплату садржи следеће елементе: назив платиоца, назив примаоца плаћања, број текућег рачуна примаоца плаћања, ознаку валуте (РСД), износ трансакције, сврху уплате, шифру плаћања, број модела позива на број одобрења, позив на број одобрења, место и датум пријема, датум извршења, потпис, односно сагласност платиоца (оверу) и начин извршења налога –хитно.

Налог за исплату је платни налог који се користи за исплату готовог новца са текућег и/или другог рачуна. Налог за исплату садржи следеће основне елементе: назив платиоца, назив примаоца плаћања, број текућег рачуна платиоца, ознаку валуте, износ трансакције, сврху исплате, шифру плаћања, број модела позива на број задужења, позив на број задужења, место и датум пријема, датум извршења, потпис, односно сагласност платиоца (оверу).

Налог за пренос је платни налог који се користи за пренос новчаних средстава са текућег рачуна на други текући рачун и садржи следеће основне елементе: начин извршења – хитно, назив платиоца, назив примаоца плаћања, број текућег рачуна платиоца, број текућег рачуна примаоца плаћања, ознаку валуте (РСД), износ трансакције, сврху плаћања, шифру плаћања, број модела позива на број задужења, позив на број задужења, број модела позива на број одобрења, позив на број одобрења, место и датум пријема, датум извршења, потпис, односно сагласност платиоца/примаоца.

Платни налог који се издаје у електронском облику, поред наведених елемената садржи и елементе на основу којих се врши провера аутентичности његовог подносиоца, као и тачности и комплетности података из тог налога.

Платни налог Корисника са износом преко 300.000 динара, без обзира на канал издавања, Банка извршава у РТГС платном систему НБС.

Платни налог Корисника са износом до 300.000 динара који није обележен као хитан, издат у папирној форми на шалтерима експозитура Банке, Банка извршава у Клиринг систему НБС.

Платни налог Корисника са износом до 300.000 динара који је означен као хитан, издат у папирној форми на шалтерима експозитура Банке, као и сваки платни налог до 300.000,00 РСД издат путем дигиталних канала у електронској форми, укључујући плаћања путем IPS QR кода, Банка извршава као инстант плаћање путем IPS платног система НБС.

Платни налози за извршење међународне платне трансакције између нерезидената, резидената и нерезидената у земљи, и за плаћања у иностранству су налог за плаћање, налог за наплату и општи девизни налог, уз који се сходно прописима који регулишу девизно пословање, доставља документација којом се доказује основ плаћања, односно наплате.
За међународне платне трансакције, као и домаће платне трансакције у валути других држава потребни елементи налога су: назив, матични број и број текућег рачуна платиоца, назив, број текућег рачуна или IBAN и земља примаоца плаћања, SWIFT адреса или пун назив и земља банке примаоца, валута плаћања и износ, шифра основа из шифарника основа Народне банке Србије, опција трошка (OUR/SHA) и потпис. Уколико на платном налогу није наведена опција трошкова, подразумевана опција је OUR.

When issuing payment orders at the counters of the Bank's branch offices, the User shall identify himself/herself with his/her ID document and account-related card of the Bank. The Bank shall receive payment orders in accordance with the time set out in the Cut-Off Time if they are correctly filled in, authorized in the stipulated manner and if there is no reason for their rejection.

Payment order for the execution of a domestic payment transaction submitted to the Bank by the User have to be completed in accordance with the decision of the National Bank of Serbia governing the form, content and manner of using forms of payment orders for executing payment transactions in RSD through a current account and certified (signed) in accordance with the Authorized Signatures Sheet in the Bank.

Credit order is a payment order used for crediting cash to a current account. Credit order includes following elements: name of the payer, name of the payee, current account number of the payee, currency code (RSD), amount of transaction, purupose of payment, payment code, credit reference model number, credit reference number, place and date of reception, date of execution, signature, i.e. consent of the payer (certification) and the manner of order execution – urgent.

Withdrawal order is a payment order used for the withdrawal of cash from a current and/or other account. A witdrawal order includes following basic elements: name of the payer, name of the payee, current account number of the payer, currency code, amount of transaction, purupose of payment, payment code, debit reference model number, debit reference number, place and date of reception, date of execution, signature, i.e. consent of the payer (certification).

Transfer order is a payment order used for the transfer of funds from a current account to another current account and it includes the following basic elements: manner of execution – urgent, name of the payer, name of the payee, current account number of the payer, current account number of the payee, currency code (RSD), amount of transaction, purupose of payment, payment code, debit reference model number, debit reference number, credit reference model number, credit reference number, place and date of reception, date of execution, signature, i.e. consent of the payer/payee.

In addition to the above mentioned elements, a payment order issued in an electronic form shall also include elements based on which the authenticity of his/her submitter, as well as the accuracy and completeness of the data indicated in that order shall be verified.

A payment order of the User in the amount higher than RSD 300,000, irrespective of the channel of issuing, shall be executed in RTGS Payment System of NBS by the Bank.

A payment order of the User in the amount up to RSD 300,000 not marked as urgent, issued on paper at the counters of the Bank, shall be executed in the Clearing System of NBS by the Bank.

A payment order of the User in the amount up to RSD 300,000 marked as urgent, issued on paper at the counters of the Bank's branch offices, as well as any payment order up to RSD 300,000 issued through digital channels in an electronic form, including IPS QR code payments, shall be executed by the Bank as instant payments through the IPS Payment System of the NBS.

Payment orders for executing international payment transactions between non-residents, residents and non-residents in the country, and for payments abroad are following: payment order, collection order and general foreign currency order, accompanied by the documentation evidencing the basis of the payment, i.e. collection, in accordance with the regulations governing foreign exchange operations.

For international payment transactions, as well as for domestic payment transactions in currencies of other countries following elements of the order are required: name, business identification number and current account number of the payer, name, current account number or IBAN and country of the payee, SWIFT address or full name and country of the payee's bank, currency and amount of payment, basis code indicated in the basis code records of the National Bank of Serbia, option of charges (OUR/SHA) and

Код домаће платне трансакције која се извршава у динарима, Банка одобрава износ ове трансакције на рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања истог пословног дана
када је Банка примила платни налог сагласно Терминском плану. Уколико су средства одобрена кроз IPS платни систем, Банка ће одмах одобрити платни рачун примаоца плаћања и омогућити том примаоцу располагање овим средствима. Банка одобрава средства примаоцу плаћања и чини их доступним истог пословног дана, уз услов је да је Банка примила све информације неопходне за одобрење платног рачуна примаоца, сагласно Терминском плану.

Код међународних платних трансакција, као и домаћих платних трансакција у валути других држава, Банка без одлагања одобрава средства на Рачуну Корисника, када је одобрен рачун Банке код ино банке и ако је Банка примила све информације неопходне за одобрење Рачуна Корисника, у складу са прописима о девизном пословању.

Средства на девизном Рачуну Корисника формирају се од уплата које у иностранству врши исплатилац зарада, пензија, накнада, од индивидуалних дознака физичких или правних лица из иностранства или других примања, преносом са рачуна код друге домаће банке и преносом са другог рачуна у оквиру Банке.

Обавештење о девизном приливу , Банка ће Кориснику послати путем СМС поруке, електронским путем или достављањем на кућну адресу.

Поред уплате по основу наведеном у претходном ставу, власник Рачуна, Овлашћено лице по Рачуну и крвни или адоптивни сродник власника Рачуна до трећег степена сродства уз писану изјаву као доказ о том сродству, могу на шалтерима Банке уплаћивати средства у корист Рачуна.

Време пријема платног налога означава моменат када је Банка примила платни налог који је издао платилац, прималац плаћања или платилац преко примаоца плаћања. Ако платни налог није примљен у току пословног дана Банке – сматра се да је примљен наредног пословног дана. Крајње време за пријем платних налога дефинисано је Терминским планом који је саставни део ових Општих услова.

Ако Банка и Корисник утврде да извршење платног налога почне на одређени дан, сматра се да је платни налог примљен на тај утврђени дан. Ако тај дан није пословни дан Банке, сматра се да је платни налог примљен наредног пословног дана Банке.

Банка ће извршити платни налог Корисника ако су испуњени следећи услови:

- ако је платни налог исправан. Исправним налогом се сматра налог који садржи све прописане елементе;
- ако на Рачуну постоји покриће за извршење износа наведеног на налогу, увећаног за накнаду Банке;
- ако је за платни налог дата сагласност на уговорен начин;
- ако његово извршење није противно прописима који уређују спречавање прања новца и финансирања тероризма или интерним актима Банке донетим на основу тих прописа, односно ако располагање није ограничено или забрањено од стране суда или другог надлежних органа, и ако за његово извршење не постоји законска препрека.

Банка утврђује испуњење услова за извршење платног налога у тренутку пријема налога. Ако је на налогу одређен датум извршења унапред, Банка услове за извршење налога проверава на назначени датум извршења.

Банка задржава право да од Корисника тражи додатне информације везане за платну трансакцију, ако би таква обавеза произлазила из прописа који уређују спречавање прања новца и финансирања тероризма или интерних аката донетих на основу тих прописа.

Корисник одговара за потпуност и тачност података наведених на платном налогу. Сматраће се да је платни налог извршен уредно ако Банка изврши платни налог у складу са јединственом идентификационом ознаком наведеном у инструкцији Корисника. Ако јединствена

signature. If the option of charges is not indicated on the payment order, the implied option is OUR.

When a domestic payment transaction is executed in RSD, the Bank credits the amount of this transaction to the account of the payment service provider of the payee on the same business day when the Bank received the payment order in accordance with the Cut-Off Time. If the funds have been credited through the IPS Payment System, the Bank shall immediately credit the payment account of the payee and enable him/her to dispose with these funds. The Bank shall credit the funds to the payee and make them available on the same business day, provided that the Bank has received all information necessary for crediting the payment account of the payee, in accordance with the Cut-Off Time.

When international payment transactions and domestic payment transactions in other countries' currencies are in question, the Bank shall immediately credit the funds to the User's Account when the Bank's account with a foreign bank is credited and if the Bank has received all the information required for crediting the User's Account, in accordance with the regulations on foreign exchange operations.

Funds in the User's foreign currency Account are formed from the payments made abroad by the payers of salaries, pensions, fees, single remittances of natural persons and legal entities from abroad or other income, the transfer from an account with other domestic bank and the transfer from other account within the Bank.

The Bank shall send a notification of foreign currency incoming payment to the User by sending SMS message, electronically or by sending it to his/her home address.

In addition to the payment based on the above mentioned, the holder of the Account, the Authorized Person on the Account and a blood or adoptive kinsman of the Account holder up to the third grade of kinship may credit the funds to the Account at the Bank's counters with a written statement evidencing that kinship.

The time of receiving a payment order is a moment when the Bank has received the payment order issued by the payer, payee or the payer through the payee. If the payment order has not been received during the business day of the Bank, it shall be deemed that it is received on the next business day. The cut-off time for receiving payment orders is set out in the Cut-Off Time which makes a constitunt part of these General Terms and Conditions.

If the Bank and the User agree that the execution of a payment order shall start on a certain day, it shall be deemed that the payment order has been received on that agreed day. If that day is not a business day of the Bank, it shall be deemed that the payment order is received on the next business day of the Bank.

The Bank shall execute a payment order of the User if following conditions have been fulfilled:

- If the payment order is correct. The correct order shall be deemed to be the one containing all the elements stipulated;
- If there is a cover in the Account for executing the amount indicated on the order, increased for the Bank's fee;
- If a consent for the payment order has been given in a stipulated manner;
- If its execution has not been against the regulations governing AML/CTF or internal enactments of the Bank passed based on these regulations, i.e. if the disposal of funds has not been restricted or forbidden by a court or other competent authorities, and if there is no legal obstacle to its execution.

The Bank shall determine fulfilling of conditions for executing a payment order at the time when the Bank receives it. If a date for executing in advance has been indicated on the order, the Bank shall verify the conditions for the order's execution on the indicated date of execution.

The Bank reserves the right to ask for additional information related to the payment transaction from the User if such obligation would arise from the

идентификациона ознака коју је Корисник доставио Банци није исправна, Банка није одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију, а Корисник има право да у том случају захтева од Банке да му пружи информације о току новчаних средстава платне трансакције.

Платни налози за Инстант плаћања се примају уколико у моменту пријема постоји покриће на платном рачуну за његово извршење, у супротном се одмах одбијају и сматраће се да нису ни примљени. Банка налоге за инстант плаћања доставља у ИПС платни систем Народне банке Србије одмах по пријему и сматрају се извршеним када пружалац платних услуга примаоца плаћања потврди пријем плаћања. У случају одбијања платне трансакције инициране каналима електронског банкарства, да би се исти извршио, Корисник је у обавези да за извршење ове трансакције достави Банци нови платни налог кроз канале електронског банкарства са датумом доспећа у наредних 30 дана или да поднесе Банци нови платни налог на шалтеру без ознаке „хитно“ .

Банка ће одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви услови за извршење платног налога ове тачке. Такође, Банка ће одбити извршење налога који се реализују кроз ИПС платни систем Народне банке Србије и из разлога када је примаочев пружалац платних услуга доставио одговор да не прихвата налог за инстант трансфер са разлозима за неприхватање налога и/или је време за тај одговор пружаоца платних услуга примаоца плаћања истекло. О одбијању и, ако је могуће, о разлозима одбијања као и о поступцима за исправљање грешака које су биле узрок одбијања, Банка обавештава Корисника, осим ако то обавештавање није забрањено прописом.

Обавештење о одбијању Банка ће доставити Кориснику без одлагања, а најкасније у року који је одређен за извршење платног налога. Обавештење о одбијању налога који се реализују кроз ИПС платни систем Народне банке Србије Банка ће одмах обавестити Корисника. Банка обавештава Корисника о одбијању папирних налога усмено у експозитури Банке, а о одбијању налога примљених путем апликације електронског банкарства кроз апликацију и SMS поруком ако је регистрован за услугу SMS обавештења.

Банка има право да одбије платни налог који испуњава све услове за извршење, из ове тачке ових Општих услова, ако би његово извршење било противно прописима који уређују спречавање прања новца и финансирања тероризма или интерним актима Банке донетим на основу тих прописа, односно ако је располагање новчаним средствима ограничено или забрањено од стране суда или другог надлежних органа. Ако Банка одбије извршење платног налога, сматра се да платни налог није ни примљен.

Корисник може опозвати платни налог у било ком тренутку пре наступања неопозивости тог налога повлачењем сагласности за извршење платне трансакције или низа платних трансакција. Корисник може опозвати платни налог подношењем захтева за опозив у писаној форми на шалтерима Банке и подношењем захтева за опозив путем e-mail адресе коју је Корисник регистровао код Банке. Инстант плаћања се не могу опозвати.

Корисник не може опозвати платни налог након што га је Банка примила, осим у следећим случајевима:

- Ако платну трансакцију иницира прималац плаћања директним задужењем, Корисник (платилац) може опозвати платни налог примаоца плаћања до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за задужење Рачуна Корисника.
- Ако Корисник и Банка утврде да извршење платног налога почне на одређени дан, Корисник може опозвати платни налог до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за почетак извршавања платног налога.

Корисник не може опозвати сагласност за извршење трансакције инициране платном картицом након што је иста ауторизована.

Платна трансакција извршава се у валути о којој се договоре корисник и Банка, у складу с прописима којима се уређује девизно пословање.

regulations governing AML/CTF or internal enactments passed based on those regulations.

The User shall be responsible for the completeness and accuracy of the data indicated on a payment order. It shall be deemed that the payment order has been duly executed if the Bank executes the payment order in accordance with the unique identification code indicated in the User's instructions. If the unique identification code provided to the Bank by the User is not accurate, the Bank shall not be responsible for the unexecuted or incorrectly executed payment transaction, and in that case the User is entitled to request from the Bank to provide him/her information about the flow of funds of the payment transaction.

Payment orders for Instant payments shall be received if, at the moment of their receipt, there is a cover in the payment account for their execution, otherwise they shall be immediately rejected and it shall be deemed that they have not been received. The Bank shall submit orders for instant payments to the IPS Payment System of the National Bank of Serbia as soon as the Bank receives them and they shall be deemed to be executed when the payment service provider of the payee confirms the receipt of the payment. If a payment transaction initiated by e-banking channels has been rejected, in order to execute it the User has the obligation to provide the Bank with a new payment order for the execution of this payment order through e-banking channels with the date of maturity in next 30 days or to submit to the Bank a new payment order at the Bank's counter without a sign "urgent".

The Bank shall reject to execute a payment order if all conditions for its execution indicated in this item have not been fulfilled. Also, the Bank shall reject the execution of orders executed through the IPS Payment System of the National Bank of Serbia also as the result of providing an answer of the payee's payment service provider that it shall not accept the order for instant transfer, indicating the reasons for not accepting the order and/or that the time for that answer of the payee's payment service provider has expired. The Bank shall notify the User about the rejection, and if possible, of the reasons for rejection and, if possible, as well as of the procedures for rectifying the errors that have been the cause of rejection, unless that notification is forbidden by a regulation.

The Bank shall provide the User with the notification without any delay, but not later than the term stipulated for the execution of the payment order. The Bank shall immediately notify the User of the notification about the rejection of orders executed through the IPS Payment System of the National Bank of Serbia. The Bank shall notify the User of rejecting paper orders verbally at the Bank's branch office, whereas about the rejection of orders received through e-banking application he/she shall be notified by the Bank either through the e-bank application or SMS message if he/she has been registered for SMSInfo service.

The Bank is entitled to reject a payment order which fulfills all conditions for its execution indicated in this item of the General Terms and Conditions if its execution would be against the regulations governing AML/CTF or the internal enactments of the Bank passed based on those regulations, i.e. if the disposal of funds has been restricted or forbidden by a court or other competent authority.
If the Bank rejects the execution of a payment order, it shall be deemed that the payment order has not been received.

The User can cancel a payment order at any moment before it becomes impossible to cancel it by withdrawing his/her consent for executing the payment transaction or several payment transactions. The User can cancel the payment order by submitting a request for cancellation in writing at the Bank's counters or by submitting a request for cancellation through the e-mail address the User has registered with the Bank. Instant payments cannot be cancelled.

The User cannot cancel a payment order after the Bank has received it unless in following cases:

- If the payment transaction has been initiated the payee by direct debit, the User (the payer) can cancel the payment order of the payee until the end of the business day preceding the day determined for the debiting of the User's Account.

Код домаће платне трансакције која се извршава у динарима, Банка ће износ ове трансакције одобрити на рачуну пружаоца платних услуга примаоца плаћања истог пословног дана када је примила платни налог.

Банка ће Кориснику, пре извршења појединачне платне трансакције коју Корисник иницира на основу оквирног уговора, доставити на његов захтев, прецизне информације о року за извршење те платне трансакције и накнадама које ће му бити наплаћене.

Банка ће код извршавања међународних платних трансакција и/или платних трансакција у валути трећих држава Кориснику пружити информације о очекиваном времену извршења платне трансакције као и о очекиваној висини накнаде уколико Банка пре иницирања платне трансакције не располаже информацијама о тачној висини ове накнаде коју наплаћује други пружалац платних услуга или посредник који учествује у извршавању ових платних трансакција.

Банка не одговара за поступање пружаоца платних услуга са седиштем у трећим земљама, односно за поступање инобанака и/или посредника које учествују у извршењу ових платних трансакција.

Уколико се динарске обавезе измирују са девизног рачуна обрачун се врши применом куповног курса Банке за девизе, важећем на дан обрачуна, који је приказан у курсној листи Банке и која је доступна у пословним просторијама Банке у којима се пружају услуге Корисницима и на интернет страници Банке.

У случају да на рачуну/има Корисника нема довољно средстава у валути плаћања, Банка ће извршити конверзију из осталих валута на његовом рачуну. Банка откупљује од Корисника валуту којом располаже применом куповног курса: из тако добијене динарске противвредности применом продајног курса , обезбеђује се валута у којој Корисник жели да изврши трансакцију. За наведену трансакцију конверзије примењују се куповни и продајни курсеви из Курсне листе Банке која важи у тренутку извршења трансакције.

На позитивно стање по платном рачуну Банка не обрачунава и не плаћа камату.

10. Давање и повлачење сагласности за извршење платне трансакције

Банка ће извршити платну трансакцију уколико је Корисник дао сагласност пре њеног извршења. У одсуству сагласности за извршење платне трансакције, сматраће се да иста није одобрена и неће бити извршена.

Платна трансакција за чије је извршење сагласност дата на начин у ставу 3 ове тачке, сматра се одобреном платном трансакцијом и сматра се да је налог за извршење тако ауторизоване платне трансакције дат од стране Корисника.

Корисник или лице овлашћено по рачуну Корисника даје сагласност за извршење платне трансакције или низа платних трансакција на следеће начине:

- Предајом уредно попуњеног платног налога у папирној форми, у експозитури Банке, потписаног у складу са потписима са КДП обрасца;
- Иницирањем платне трансакције путем услуге електронског банкарства употребом корисничког имена и лозинке или мТокена и потврдом трансакције СМС кодом или мТокеном добијеним од Банке;
- Иницирањем платне трансакције путем мобилног банкарства употребом ПИН-а или биометријских података и потврдом података унетих у платни налог;
- Уносом ПИН-а и презентовањем формираног IPS QR кода на продајном месту трговца;
- Очитавањем IPS QR кода на продајном месту трговца или са папирних рачуна/фактура и потврдом података очитаних са IPS QR кода уносом ПИН-а;
- If the User and the Bank agree that the payment order execution is to start on a certain date, the User can cancel the payment order until the end of the business day preceding the day determined for the start of executing the payment order.

The User cannot cancel his/her consent for the execution of a transaction initiated by a payment card after it has been authorized.

The payment transaction shall be executed in the currency agreed by the User and the Bank, in accodance with the regulations governing foreign exchange operations.

When a domestic payment transaction is executed in RSD, the Bank shall credit the amount of this transaction to the account of the payee's payment service provider on the same business day when it received the payment order.

Prior to executing a single payment transaction initiated by the User based on the Framework Contract, the Bank shall provide the User, at his/her request, with the precise information about the term for executing that payment transaction and the fees that shall be charged to him/her.

When executing international payment transactions and/or payment transactions in a currency of third countries, the Bank shall provide the User with the information about the expected time of the execution of the payment transaction, as well as about the expected amount of the fee if the Bank, prior to initiating the payment transaction, does not have any information about the exact amount of the fee charged by the other payment service provider or intermidiary participating in the execution of these payment transactions.

The Bank shall not be responsible for acting of the payment service providers with their head office in third countries, i.e. for acting of foreign banks and/or intermidiaries participating in the execution of these payment transactions.

If the outstanding amounts in RSD are to be settled from a foreign currency account, the calculation shall be done by applying a buying exchange rate of the Bank for foreign currencies applicable on the day of calculation, that is shown on the exchange list of the Bank available in business premises of the Bank where the services are provided to the Users and on the website of the Bank.

If there is no sufficient funds in the account/s of the User in the currency of the payment, the Bank shall make a conversion from other currencies in his/her account. The Bank shall buy from the User the currency he/she disposes by applying the buying exchange rate. The currency in which the User wants to execute transaction shall be provided from so obtained RSD equivalent by applying the selling exchange rate. The buying and selling exchange rates indicated in the Exchange Rate List of the Bank applicable at the moment of executing the transaction shall be applied for the above mentioned conversion transaction.

The Bank shall not calculate or pay interest on credit balance on the payment account of the Bank.

10. Giving and withdrawing of consent for the payment transaction execution

The Bank shall execute a payment transaction if the User has given his/her consent prior to its execution. If there is no consent for the payment transaction execution, it shall be deemed that it has not been authorized and it shall not be executed.

The payment transaction, for which execution the consent has been given in paragraph 3 of this item, shall be deemed to be an authorized payment transaction and it shall be deemed that the order for executing such authorized payment transaction was given by the User.

The User or the authorized person on the account of the User shall give his/her consent to the execution of one or several payment transactions by:

- Начин давања сагласности за извршење трансакције коришћењем платне картице може бити различит у зависности од врсте уређаја за прихватање, односно места где се картица користи и то:

    - Убацивањем картице у банкомат Банке, пошта и других банака који имају истакнут знак картичног бренда коме картица припада и уносом ПИН-а,
    - Коришћењем картице на POS терминалу продајног, односно исплатног места и потврдом трансакције. У зависности од типа POS терминала и платне картице, потребно је потврдити трансакцију уносом ПИН-а, односно потписом слип-а.
    - Приношењем картице POS терминалу или банкомату или другом сличном уређају на продајном/исплатном месту које подржава бесконтактно плаћање, уз унос ПИН-а, за трансакције преко лимита који је одређен за бесконтактно плаћање без уноса ПИН-а.
    - Уносом и/или давањем персонализованих сигурносних елемената картице (врста картице, број картице, рок важења картице, CVC2 и др.) приликом плаћања на интернет продајним местима, путем каталошке или телефонске продаје. У случају давања/доставе ових података од стране Корисника, свака трансакција иницирана на основу датих података сматра се одобреном од стране Корисника, односно сматра се да је дата сагласност за сваку будућу трансакцију. За поједина плаћања се може користити једнократна лозинка као додатни ниво заштите;

- За извршење трајних налога сматра се да је Корисник дао сагласност испостављањем посебног захтева у складу са тачком 11. ових Општих услова.

- За извршење директног задужења сматра се да је Корисник дао сагласност испостављањем посебног захтева у складу са тачком 11. ових Општих услова.

11. Трајни налози и директна задужења

Трајни налог може се уговорити у пословној мрежи Банке или преко електронских сервиса. Корисник потписом Обрасца Банке - Захтев за пријаву/одјаву услуге - трајни налог и директно задужење даје сагласност Банци да са његовог платног рачуна врши редовна или повремена плаћања.

Трајним налогом Банка извршава редовне периодичне преносе унапред одређених или одредивих износа новчаних средстава с рачуна Корисника на други рачун у складу са инструкцијама које је Корисник доставио Банци.

Корисник подноси Банци Захтев за извршење будућих платних трансакција путем трајног налога на прописаном обрасцу Банке, којим Банку овлашћује да на терет његовог рачуна извршава редовна или повремена плаћања, тако што реализује платну трансакцију у корист примаоца плаћања према условима који су дефинисани потписаним Захтевом.

Ако се трајни налог уговара путем електронских канала, Корисник је у обавези да унесе податке у поља која су означена као обавезна. На е-банкинг апликацији унос података потврђује се уносом ОТП кода. Кориснику се у апликацији приказује листа трајних налога које је могуће уговорити.

Банка извршава трајни налог у складу са инструкцијама које је Корисник доставио Банци. Уколико је Корисник одредио дан за плаћање трајног налога, а он спада у дан који није радни дан Банке, Банка извршава трајни налог првог наредног радног дана. Банка трајни налог врши само ако на рачуну има довољно средстава за покриће дефинисаног износа плаћања у целости.

- Submitting a duly completed payment order in paper, at the Bank's branch office, signed in accordance with the signatures on the ASS form;
- Initiating a payment transaction through e-banking service by using the username, password or mToken and transaction confirmation with SMS code or mToken obtained by the Bank;
- Initiating a payment transaction through mobile banking by using PIN or biometric data and confirming the data entered on the payment order;
- Entering PIN and presenting a formed IPS QR code at the merchant's POS;
- Reading IPS QR code at the merchant's POS or from paper bills/invoices and the confirmation of the data read from IPS QR code by entering PIN;
- The manner of giving his/her consent for executing transactions by using payment cards may be different depending on the type of accepting devices, i.e. the place where the card is used by:

    - Inserting a card in the ATMs of the Bank, post offices, and other banks with the displayed logo of the card brand the card belogns to and by entering PIN,
    - Using a card at POS terminal, i.e. the point of withdrawal and the transaction confirmation. Depending on the type of POS terminal and the payment card, it is necessary to confirm the transaction by entering PIN, i.e. by signing the slip.
    - Bringing the card closer to a POS terminal or ATM or other similar device at the point-of-sale/withdrawal supporting contactless payment, with the entry of PIN for the transactions higher than the limit set for contactless payment without entering the PIN.
    - Entering and/or giving personalized security elements of the card (type of card, card number, validity term of the card, CVS2, etc) when making payments on the Internet POS, through catalogue or phone sale. In case of giving/providing these data by the User, each transaction initiated based on the provided data shall be deemed to be authorized by the User, i.e. it shall be deemed that the consent has been given for each future transaction. One time password may be used for certain payments as an additional security level;

- It shall be deemed that the User has given his/her consent for executing standing orders by making a special request in accordance with item 11 of these General Terms and Conditions.

- It shall be deemed that the User has given his/her consent for executing a direct debit by making a request in accordance with item 11 of these General Terms and Conditions.

11. Standing orders and direct debits

Standing orders may be arranged in the business network of the Bank or through e-services. The User gives his/her consent by signing the Form of the Bank – Request for Service Regestration/Deregistration – Standing Order and Direct Debit with which he/she authorizes the Bank to execute regular or occasional payments from his/her payment account.

The Bank shall execute regular periodic transfers of determined or determinable amounts of funds in advance from the User's account to other account with a standing order, in accordance with the instructions provided to the Bank by the User.

The User shall provide the Bank with a Request for Executing Future Payment Transactions by a Standing Order on the stipulated form of the Bank with which he/she authorizes the Bank to execute regular or occasional payments to the debit of his/her account by executing payment transactions in favour of the payee according to the conditions set out in the Request signed.

If a standing order is arranged through e-channels, the User is obliged to enter the data in the fields designated as mandatory ones. The entry of data on e-

Трајни налог престаје да важи истеком рока на који је дат, одјавом од стране Корисника или Банке, у случају смрти Корисника и др. Трајни налог аутоматски престаје гашењем рачуна на терет којег се спроводило плаћање.

Директно задужење је платна услуга 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.

Банка врши пренос новчаних средстава са рачуна Корисника на рачун примаоца плаћања, на датум или датуме који су уговорени, при чему је износ новчаних средстава који се преноси најчешће у променљивом износу.

Корисник даје сагласност за извршење будућег низа трансакција путем директног задужења на прописаном обрасцу Банке, којим Банку овлашћује да на терет његовог рачуна извршава редовна или повремена плаћања, тако што реализује платну трансакцију у корист примаоца плаћања према условима који су дефинисани потписаним посебним овлашћењем.

Корисник има могућност да путем електронских канала да сагласност Банци за директно задужење за једног или више пружаоца јавних услуга са којима Банка има склопљен уговор о пословној сарадњи, а који се приказују на листи Кориснику апликације при аплицирању за ову услугу.

Банка извршава плаћање по директном задужењу само ако на рачуну има довољно средстава за покриће дефинисаног износа плаћања у целости. Уколико на рачуну нема довољно средстава за плаћање износа директног задужења за три узастопна периода плаћања, услуга директног задужења престаје да важи. За поновно успостављање услуге директног задужења, корисник је у обавези да поднесе нови Захтев за пријаву услуге.

Директно задужење престаје да важи истеком рока на који је издато, одјавом од стране Корисника или Банке, у случају смрти Корисника и др. Директно задужење аутоматски престаје гашењем рачуна на терет којег се спроводило плаћање.

Корисник путем електронских сервиса може отказати трајни налог и налог директног задужења.

12. Платни инструменти

За располагање средствима са рачуна, Банка на основу захтева Корисника и закљученог Оквирног и/или посебног уговора, издаје платне инструменте чијом употребом Корисник иницира извршавање платних трансакција и коришћење додатних функционалности тих платних инструмената.

Банка Кориснику издаје платне картице, омогућава коришћење услуга електронског и мобилног банкарства.

Корисник је дужан да користи издати платни инструмент у складу са условима из уговора, ових Општих услова којима се уређују издавање и коришћење тог инструмента и упутстава за коришћење платних инструмената.

Корисник је нарочито дужан да одмах по пријему, односно по уговарању платног инструмента, предузме све разумне и одговарајуће мере ради заштите персонализованих сигурносних елемената тог инструмента (ПИН, корисничко име, лозинка и др.).

12.1. Платне картице

На основу посебног захтева и закљученог уговора, а у складу са овим Општим условима, Банка на захтев Корисника издаје домаће, међународне, дебитне и кредитне картице, с тим што је код кредитних картица сегмент платног инструмента којим се располаже кредитним средствима регулисан овим Општим условима.

banking application shall be confirmed by entering OTP code. A list of standing orders that may be arranged is shown in the application.

The Bank shall execute a standing order in accordance with the instructions provided to the Bank by the User. If the User has indicated the day of payment of the standing order, and it is the day which is not a business day of the Bank, the Bank shall execute the standing order on the first next business day. The Bank shall execute the standing order only if there are sufficient funds in the account for covering the total amount of the specified payment.

A standing order shall cease to be valid if the term on which it is given expires, if it is deregistered by the User or the Bank, in case of death of the User etc. The standing order shall automatically cease to be valid with the closing of the account which was debited for the executed payments.

Direct debit is a payment service with which the payee initiates the transfer of funds from the User's account to his/her own account, based on the consent the User has given to the payee, the Bank or the payee's payment service provider.

The Bank shall transfer the funds from the User's account to the payee's account on the agreed date/s, whereas the amount of the funds transferred is most frequently in a variable amount.

The User shall give his/her consent to the executing of future series of transactions through direct debit on the stipulated form of the Bank, by which he/she authorizes the Bank to execute regular or occasional payments to the debit of his/her account by executing the payment transaction in favour of the payee, according to the instructions set out in the separate authorization signed.

The User has a possibility to give his/her consent to the Bank through e-channels for direct debit for one or more public service providers with which the Bank has concluded contracts on business cooperation, and which are shown on the list to the User of the application when applying for this service.

The Bank shall execute a direct debit payment only if there are sufficient funds in the account for covering the defined payment amount in full. If there are no sufficient funds in the account for the payment of direct debit amount for three payment periods in a row, the direct debit service shall cease to be applied. For reestablishing the direct debit service, the User is obliged to submit a new Request for Service Registration.

The direct debit shall cease to be valid with the expiry of the term for which it was issued, deregistration by the User or the Bank, in case of the death of the User, etc. The direct debit shall automatically terminate with the closing of the account which was debited for the executed payments.

The User may cancel a standing order or direct debit order through e-services.

12. Payment instruments

For the disposal of funds in the Account, the Bank shall, based on the Application of the User and the Framework Contract and/or a separate contract concluded, issue payment instruments with which use the User shall initate executing of payment transactions and using of additional functionalities of those payment instruments.

The Bank shall issue payment cards to the User, enable the User to use e-banking and m-banking services.
The User is obliged to use the issued payment instrument in accordance with the conditions indicated in contracts, these General Terms and Conditions governing issuing and using of that instrument and the instructions for using payment instruments.

The User is especially obliged to take all reasonable and appropriate measures for protecting the personalized security elements of that instrument (PIN, LIB, user name, password etc.) as soon as he/she receives it, i.e. upon concluding the payment instrument.

Дебитним картицама Корисник иницира платне трансакције са динарског и/или девизног текућег рачуна. Кредитним картицама корисник иницира платне трансакције са рачуна кредитне картице из средстава одобреног кредитног лимита.

За динарске трансакције извршене дебитним картицама у Републици Србији, Банка задужује динарски текући рачун Корисника осим у случају када је дебитна картица везана за рачун који се води у девизама. За девизне трансакције у иностранству Банка потраживања по основу коришћења дебитне картице у иностранству намирује са Рачуна који се води у девизама, осим у случају када је дебитна картица повезана искључиво за Рачун који се води у динарима. У случају да на динарском Рачуну нема средстава или нема довољно средстава, Банка је овлашћена и има право да са девизног Рачуна изврши намирење својих динарских потраживања конверзијом девизних средстава у динарска по куповном курсу Банке за девизе. У случају да на девизном Рачуну нема средстава или нема довољно средстава, Банка је овлашћена и има право да са динарског Рачуна изврши намирење својих девизних потраживања конверзијом динарских средстава у девизна по продајном курсу Банке за девизе.

За девизне трансакције у иностранству, извршене у валути која је различита од валуте у којој се води Рачун Корисника, картичарска организација којој припада бренд картице врши конверзију у валуту ЕУР по референтном курсу који се јавно објављује на интернет презентацији картичарске организације и тај износ доставља Банци ради задужења Рачуна Корисника.

Платна картица је власништво Банке и на захтев Банке, Корисник или треће лице дужни су да је врате. Картица гласи на име и није преносива. Корисник не сме користити картицу као залог или средство обезбеђења.

Број трансакција које Корисник може обавити на дневном и/или периодичном нивоу као и лимит до којег Корисник може плаћати или подизати готовину са платном картицом, уређује се уговором о издавању и коришћењу платне картице за коју се Корисник определи, а који представља саставни део Оквирног уговора.

Банка Кориснику појединих међународних картица омогућава коришћење путног здравственог осигурања приликом боравка у иностранству. Корисник добија посебну картицу овог осигурања на којој се налази број полисе и рок важења. Ближе одредбе о осигурању су дате у Условима путничког здравственог осигурања и Информацији за осигураника који се Кориснику уручују са картицом.

12.2. POST CARD DinaCard UnionPay кобрендирана картица

Банка Кориснику на основу захтева и закљученог Оквирног уговора о отварању динарског платног рачуна, издаје POST CARD DinaCard UnionPay кобрендирану картицу која има функцију идентификационе картице и платног инструмента који се употребљава за иницирање платних трансакција, односно располагања средствима са текућег динарског рачуна и може се користити у земљи и иностранству.
Банка ће картице других брендова из своје понуде, издати Кориснику на посебан захтев и то након издавања POST CARD DinaCard **UnionPay кобрендиране** дебитне платне картице.

Банка Кориснику издаје **POST CARD DinaCard UnionPay** кобрендирану дебитну платну картицу са могућим предефинисаним лимитима потрошње који су ближе регулисани у уговору. Банка се обавезује да евентуалне лимите објављује на својој интернет страници. Корисник може захтевати промену лимита које је Банка поставила или које је он одредио подношењем захтева на шалтеру Банке. Промену лимита потрошње у новчаном износу и броју трансакција по картицама Корисник може извршити путем мобилног и електронског банкарства.

Банка Кориснику **POST CARD DinaCard UnionPay** кобрендиране картице издате уз динарски платни рачун за пријем личних примања, може одобрити плаћање роба и услуга картицом на рате без камате. Плаћање на рате се може вршити на продајним местима трговаца који са Банком имају закључен уговор о прихватању платних картица Банке са опцијом плаћања картицама на рате. Корисник приликом плаћања

12.1 Payment cards

Based on a special application and the contract concluded, and in accordance with these General Terms and Conditions, the Bank shall, at the request of the User, issue domestic, international, debit and credit cards, but with credit cards the segment of the payment instrument for the disposal of credit funds have been governed by these General Terms and Conditions.

The User shall initiate payment transactions from a RSD and/or foreign currency current account with debit cards. The User shall initiate payment transactions from credit card accounts with credit cards from the funds of the authorized credit limit.

The Bank shall debit RSD current account of the User for RSD transactions executed with debit cards in the Republic of Serbia except in cases when a debit card is linked to the foreign currency Account. For foreign currency transactions abroad, the Bank shall settle the claims based on using debit cards abroad from the foreign currency Account, except in cases when the debit card is linked only to the RSD Account. If there are no funds or if there are insufficient funds in the RSD Account, the Bank is authorized and entitled to settle its RSD claims from the foreign currency Account by making conversion of foreign currency funds into RSD funds at the buying exchange rate of the Bank. If there are no funds or if there are insufficient funds in the foreign currency Account, the Bank is authorized and entitled to settle its foreign currency claims from the RSD Account by making conversion of RSD funds into foreign currency funds at the selling exchage rate of the Bank.

For foreign currency transactions abroad executed in a currency different from the currency in which the Account of the User is maintained, a card organization to which the card brand belongs shall make a conversion into EUR currency at the reference exchange rate that is publically published on website of the card organization, and it shall provide that amount to the Bank so that the Account of the User can be debited.

The payment card is the ownership of the Bank and either the User or a third party is obliged to return it to the Bank, at its request. The card shall be in his/her name and is not transferable. The User must not use the card as a pledge or collateral.

The number of transactions the User may execute at daily and/or periodical basis, as well as the limit up to which the User may pay or withdraw cash with the payment card shall be governed by the contract on issuing and using the payment card the User has opted for, that makes a constituent part of the Framework Contract.

The Bank shall enable to the User of some international cards to use travel and health insurance when staying abroad. The User shall receive a special card of this insurance with the policy number and the expiry date indicated on it. Furhter provisions of the isurance have been set out in the Terms and Conditions for Travel and Health Insurance and the Insured Person Information that the User is presented with together with the card.

12.2 POST CARD DinaCard UnionPay cobranded card

Based on the Application and the Framework Contract on Opening a RSD Payment Account concluded, the Bank shall issue a POST CARD DinaCard UnionPay cobranded card that has a function of identification card and payment instrument used for initiating payment transactions in RSD, i.e. disposing of funds in the RSD current account and may be used in the country and abroad.
At a special request, the Bank shall issue to the User also the cards of other brands it has in its offer after it issues a POST CARD DinaCard **UnionPay cobranded** debit payment card.

The Bank shall issue to the User a **POST CARD DinaCard UnionPay** cobranded debit payment card with possible predefined spending limits that are more closely governed in the contract. The Bank undertakes to publish possible limits on its website. The User may request a change to the limit the Bank has set or he/she has set when submitting the application at the Bank's counter. The User may change the spending limit in the amount of money and the number of transactions on cards through m-banking and e-banking.

може одабрати опцију плаћања на рате, уз одабир броја рата, при чему максималан број рата зависи од продајног места трговца. Кориснику рате на наплату доспевају месечно, с тим да прва рата доспева на наплату за 30 дана од дана плаћања. Приликом плаћања на рате не врши се резервација средстава на текућем рачуну, већ се рачун задужује са датумом доспећа рате, када је Корисник у обавези да обезбеди средства за наплату рате.
Корисник може претходно контактирати Банку како би добио ближе информације о висини одобреног износа за плаћање на рате, максималном износу трансакције која се може поделити на рате као и месечној рати. Ову проверу је могуће извршити и путем апликација електронског и мобилног банкарства.
Списак продајних места на којима се може користи ова услуга, Корисник може преузети на сајту Банке www.posted.co.rs

Обрачун задужења за трансакције плаћања робе и услуга настале коришћењем POST CARD DinaCard UnionPay кобрендиране дебитне платне картице, трансакције подизања готовине, провизије и накнаде у складу са Тарифом накнада, настале у земљи и иностранству, Банка врши и наплаћује у динарима и за тај износ задужује динарски платни рачун.

За трошкове настале коришћењем POST CARD DinaCard UnionPay кобрендиране картице у иностранству, Банка ће износ трансакције начињен у страној валути приказати прерачунат у динаре и то:

- за трансакције реализоване у америчким доларима (USD), по средњем курсу Народне банке Србије.
- за трансакције у страној валути различитој од USD, износ трансакције се по курсу картичарске асоцијације UnionPay International (доступном на сајту https://www.unionpayintl.com/en/rate/) прерачунава у референтну валуту – USD, а за коначну конверзију из USD у динаре примењује се средњи курс Народне банке Србије на дан задужења рачуна Банке.

Картица се у земљи користи на местима на којима је истакнут знак POST CARD, DinaCard или UnionPay.

Картица се у иностранству користи на местима на којима је истакнут знак UnionPay.

Трансакције могу да се реализују контактно, бесконтактно и без присуства картице.

Корисник Картицом иницира извршавање платних трансакција са динарског платног рачуна до висине расположивих средстава, .

Картица се може користити за плаћање роба и услуга на продајном месту трговца у земљи и иностранству, укључујући и интернет продајна места, и подизање готовог новца на банкоматима, шалтерима поште и банака у земљи и иностранству. Број и рок важења Картице су назначени на самој Картици. 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 и чипа.
По истеку месеца и године наведене на картици, Банка Кориснику без посебног захтева издаје нову картицу (реиздата картица).
Реиздавање картице Банка неће извршити:

1) ако Корисник картицу не користи у складу са закљученим оквирним уговором,
2) уколико Корисник није преузео претходно издату/реиздату картицу,

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

POST CARD DinaCard дебитне платне картице издате на основу захтева и закљученог Оквирног уговора о отварању динарског платног рачуна, као и DinaCard Discover дебитне платне картице издате на основу захтева и закљученог Оквирног уговора за Рачун Плус или други платни рачун, имају функцију идентификационих картица и платних инструмента који се употребљавају за иницирање платних трансакција, односно располагања средствима са текућег динарског рачуна, односно Рачуна Плус, до висине расположивих средстава на рачуну и могу се

The Bank may allow the User of **POST CARD DinaCard UnionPay** cobranded card, that is issued based on the RSD payment account for receiving perosnal income, to pay for goods and services with the card in installments, free of interest. Payment in installments can be made at POS of merchants that have concluded the contract with the Bank on accepting payment cards of the Bank with an option of payment with the cards in installments. When making payments, the User may opt for the payment in installments, choosing the number of installments, but the maximum number of installments depends on the merchants' POS. Installments shall become due for payment to the User on a monthly basis, but the first installment shall become due for payment in 30 days. Provision of funds shall not be made in the current Account when making payment in installments, but the Account shall be debited on the date when the installment becomes due, when the User has an obligation to provide the funds for payment the installment.

The User may previously contact the Bank in order to receive further information about the amount of money authorized for payment in installments, the maximum amount of the transaction thay may be divided in installments, as well as of the monthly installment. It is also possible to check this through e-banking and m-banking applications.
The User may download the list of POS where this service may be used from the Bank's website www.posted.co.rs .

Calculation of debit for the transactions of payment for goods and services arisen by using POST CARD DinaCard UnionPay cobranded debit payment card, cash withdrawal transactions, commissions and fees in accordance with the Tariff of Fees, arisen in the country and abroad, shall be made and charged by the Bank in RSD by debiting that amount to the RSD payment account.

For the charges arisen by using POST CARD DinaCard UnionPay cobranded card abroad, the Bank shall show the amount of transaction made in a foreign currency convertet into RSD as follows:

- for transactions executed in USD, at the middle exchange rate of the National Bank of Serbia;
- for transactions in a foreign currency other than USD, the amount of the transaction shall be converted into reference currency – USD at the exchange rate of the card association UnionPay International (available on their website https://www.unionpayintl.com/en/rate/), and for a final conversion from USD into RSD a middle exchange rate of the National Bank of Serbia shall be applied on the day of debiting the Bank's account.

The card shall be used in the country at places where POST CARD, DinaCard or UnionPay logo is displayed.

The card shall be used abroad at places where UnionPay logo is displayed.

Transactions may be executed by contact, contactless and without the card presence.

The User shall initiate the execution of payment transactions from RSD payment account with the card within the available funds in the account.

The card may be used for the payment for goods and services at merchants' POS in the country and abroad, including also the Internet POS, and withdrawal of cash at ATMs, counters of post offices and banks in the country and abroad. The number and validity term of the card have been indicated on the card. The card shall be valid until the expiry of the month and year indicated on the card. The card whose validity term has expired must not be used but it should be cut vertically in two over the magnetic stripe and chip.
After the expiry of the month and year indicated on the card, the Bank shall issue a new card (reissued card) to the User without submitting any special application.
The Bank shall not reissue the card if:

1) the User does not use card in accordance with the Framework Contract concluded,
2) the User has not taken over the previously issued/reissued card.

The card is the ownership of the Bank, at whose request it has to be returned. It is made in the name of the User and it is not transferable to other person.

користити до дана истека, односно до дана замене картице од стране Банке POST CARD DinaCard UnionPay кобрендираном картицом. Остале одредбе ових Општих услова које се односе на POST CARD DinaCard UnionPay кобрендиране картице, примењују се и на издате POST CARD DinaCard дебитне платне картице, као и DinaCard Discover дебитне платне картице.

12.3. Коришћење картица

Банка кориснику уручује неактивну картицу и тајни лични идентификациони број (ПИН). Картица постаје активна у року од 24 (двадесетчетири) часа од уручења картице Кориснику.

Корисник својим потписом приликом уручивања картице потврђује да му је уручена неоштећена платна картица и затворена коверта са ПИН-ом. Корисник је у обавези да предузме све разумне и одговарајуће мере за заштиту персонализованих сигурносних елемената тог платног инструмента. Персонализовани сигурносни елементи платног инструмента доступни су искључиво Кориснику коме је тај инструмент издат.

Платне картице се могу користити на банкоматима (АТМ) и POS терминалима за подизање готовине, као и за плаћање робе и услуга на свим местима где је истакнут знак који се налази на картици, очитавањем података са магнетне траке/чипа или без очитавања података магнетне писте/чипа. Трансакције се могу реализовати контактно, бесконтактно и без присуства картице.

Приликом подизања средстава на банкоматима (АТМ), обавезан је унос ПИН кода. Приликом идентификације уносом ПИН-а, број узастопних погрешних уноса ПИН-а је ограничен на три. Након трећег неисправно унетог ПИН-а Банка блокира картицу за даље коришћење и неопходно је да се Корисник обрати Банци. Сваки погрешан унос ПИН-а на банкоматима се „памти“, може се догодити да картица Корисника буде задржана и у случају првог погрешног покушаја уноса ПИН-а, уколико је пре тога било два неуспела покушаја. Картица се може одблокирати на лични захтев Корисника у Банци или позивом Контакт центра Банке уз проверу идентитета Корисника. Картица се може привремено блокирати и одблокирати и путем канала електронског и мобилног банкарства.

Приликом плаћања робе и услуга на продајним местима Корисник треба да захтева и добије потврду (слип) о извршеној трансакцији. У случају одбијања извршења трансакције картицом, Корисник је у обавези да од продајног места захтева и добије потврду (слип) о неизвршеној трансакцији.

Корисник платне картице која омогућава иницирање бесконтактних трансакција може је користити на читачима који садржи симбол Приликом начињене трансакције постоји могућност да POS терминал не захтева ни унос ПИН-а ни потпис Корисника. Картичарске организације својим правилима одређују лимит на POS терминалима до чијег максималног износа није потребан унос ПИН-а код бесконтактних трансакција. Уколико продајно место подржава и контактне и бесконтактне трансакције, Корисник бира на који начин ће извршити трансакцију. За сва плаћања без очитавања података са магнетне писте, не сме се откривати ПИН, нити уносити ПИН у било коју апликацију или упитник.

Банка, у циљу повећања сигурности коришћења картице, одређује различите нивое сигурносних лимита (дневни, месечни 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 на основу писаног Захтева Банци, као и путем канала мобилног и електронског банкарства.

Банка врши замену картице на захтев Корисника 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

POST CARD DinaCard debit payments cards issued based on the application and the concluded Framework Contract on Opening RSD Payment Account, as well as DinaCard Discover debit payment card issued based on the application and the concluded Framework Contract for Account Plus or other payment account, shall have the function of identification cards and payment instruments used for the initiation of payment transactions, i.e. disposal of funds in the current RSD account, i.e. Account Plus, within the available funds in the account and may be used until the day of expiry, i.e. until the day they are changed by the Bank with POST CARD DinaCard UnionPay cobranded card. Other provisions of these General Terms and Conditions referring to POST CARD DinaCard UnionPay cobranded card shall be applied also to the issued POST CARD DinaCard debit payment cards, as well as on DinaCard Discover debit payment cards.

12.3 Using of cards

The Bank shall present the User with an inactive card and a secret personal identification number (PIN). The card shall become active within 24 (twenty-four) hours following the time the User has been presented with the card.

When the User is presented with the card, he/she shall confirm with his/her signature that he/she has been presented with an undamaged payment card and a closed envelope with a PIN. The User has an obligation to take all reasonable and appropriate measures for the protection of personalized security elements of that payment instrument. The perosnalized security elements of the payment instrument shall be available only to the User to whom that instrument has been issued.

Payment cards may be used at ATMs and POS terminals for the withdrawal of cash, as well as for making payments for goods and services at all places where the logo of the card is displayed, by reading the data on the magnetic stripe/chip or without reading the data on the magnetic stripe/chip. Transactions may be executed by contact, contactless and without the presence of the card.

The entry of PIN code is mandatory when withdrawing cash at ATMs. When identifying by the entry of PIN, the number of consecutive wrong entries of PIN is limited to three. The Bank shall block the card for further use after the third incorrectly entered PIN and the User should contact the Bank. Each wrong entry of PIN at ATMs is "remembered", thus it may happen that the card of the User is kept also after the first wrongly entered PIN if there were two failed attempts before the first one. The card may be unblocked at the personal request of the User in the Bank or by calling the Call Center of the Bank with the check of the User's identity. The card may be temporarily blocked or unblocked also through e-banking and m-banking.

When paying for goods and services at POS, the User should request and obtain a confirmation (slip) of the executed transaction. If the execution of a transaction by card is rejected, the User has an obligation to request from a POS and obtain a confirmation (slip) of an unexecuted transation.

The User of a payment card enabling the initiation of contactless transactions may use it on readers containing the following symbol

When executing a transaction there is a possibility that a POS terminal requests neither the entry of PIN nor the signature of the User. Card organizations, with their rules, set the limit on POS terminals up to which maximum amount the entry of PIN with contactless transactions is not required. If a POS supports both contact and contactless transactions, the User shall choose how he/she shall execute the tranasction. PIN must not be disclosed, nor it may be entered in any application or query for payments made without reading the data from a magnetic stripe.

In order to increase the security of using the card, the Bank shall set different levels of security limits (daily, weekly, or other) for the withdrawal of cash and payment for goods and services. The User may inform himself/herself about the limit by calling the Call Center of the Bank (24/7). The User may request a modification of security limits based on a written Request to the Bank, as well as through the channels of m-banking and e-banking.

исте. Банка врши замену картице уз накнаду према Тарифи накнада и то онај део који се односи на уговорену картицу.

Картица важи до истека месеца и године који су на картици назначени.

По истеку рока важења картице (месеца и године) Банка ће Кориснику без посебног захтева заменити картицу новом (реиздавање). Картица чији је рок важности истекао, не сме се користити. Права и обавезе се преносе на нову (реиздату) картицу. О реиздатој картици, Банка обавештава Корисника писаним путем.

Банка Кориснику коме је издала платну картицу нуди Card Alarm услугу која представља обавештавање путем СМС текстуалних порука о трансакцијама насталим коришћењем основне и/или додатне платне картице, као и о износу расположивих средстава на рачуну након извршене трансакције. За коришћење Card Alarm услуге, Корисник може поднети захтев на шалтеру експозитура Банке или слањем СМС поруке за пријаву, према упутству за коришћење услуге које је доступно на интернет презентацији Банке www.posted.co.rs. За пријаву је неопходно регистровати број мобилног телефона за достављање СМС порука обавештења и провајдера у чијој мрежи се налази број.

Након свега неколико секунди од тренутка настанка трансакције, корисник Card Alarm услуге добија СМС поруку са информацијом о исходу трансакције (одобрена, одбијена, поништена), њеном износу и валути, месту где је трансакција извршена и износу преосталих расположивих средстава.

Слање обавештења СМС поруком се наплаћује у складу са важећом Тарифом накнада Банке. Накнада се обрачунава једном месечно, последњег дана у месецу, и то за сваку картицу посебно. Наплата обрачунате накнаде се врши са рачуна за који је картица везана.

За плаћања на интернету, Банка као заштитну меру Кориснику пружа услугу 3Dsecure (Visa,Mastercard и UnionPay платне картице) и UPOP (POST CARD DinaCard UnionPay кобрендирана картица). Приликом потврде плаћања Банка Кориснику доставља једнократну лозинку путем СМС-а на број мобилног телефона који је Корисник пријавио Банци, а коју Корисник уноси на Интернет страници ради додатне аутентификације.

12.3.1. Дигитализација картице

Додавање картице у дигитални новчаник

Корисник самостално одлучује и уговара услугу Дигиталног новчаника са Пружаоцем услуге дигиталног новчаника. Уговарањем услуге Дигитални новчаник, Корисник може, на начин који одреди Пружалац услуге дигиталног новчаника, додати важећу Картицу у Дигитални новчаник у облику Дигитализоване картице, те се као платни инструмент може користити за иницирање и извршење платних трансакција на Банкомату, прихватном уређају или на даљину где је могуће користити овај облик плаћања. Банка није страна у том уговорном односу нити преузима или може преузети права или обавезе по том уговору и није одговорна за доступност или начин функционисање те услуге. Дигитализација картице се може извршити и преко услуге мобилног банкарства

Коришћење дигитализоване картице

Дигитализовану картицу Корисник може користити као платни инструмент за иницирање платних трансакција на прихватном уређају или на даљину где је могуће користити овај облик платног инструмента. Услови и начин коришћења услуге Дигиталног новчаника регулишу се између Корисника и Пружаоца услуге. Корисник ауторизује, односно даје сагласност за извршење платне трансакције инициране коришћењем Дигитализоване картице путем Персонализованих сигурносних елемената сачуваних у Дигиталном новчанику Пружаоца услуге. За платне трансакције извршене Дигитализованом картицом, наплата накнада се врши на исти начин као да је трансакција иницирана Картицом на основу које је генерисана Дигитализована картица.

The Bank shall replace a card at the request of the User if it has been damaged and/or the name and/or the surname of the User have been changed. In that case, the User shall contact the Bank in order to replace the card, with the obligation to return it. The Bank shall replace the card with a fee according to the Tariff of Fees, especially the part referring to the card agreed.

The card shall be valid until the month and year of expiry indicated on the card.

Upon the expiry of the card validity term (month and year), the Bank shall replace the card with a new one (reissue) to the User without submitting any special application. The card which validity term has expired must not be used. The rights and obligations shall be transferred to a new (reissued) card. The Bank shall inform the User about the reissued card in writing.

The Bank shall offer to the User, to whom it has issued a payment card, the Card Alarm service that notifies the User by sending him/her SMS text messages on the transactions originated by using a primary and/or additional payment card/s, as well as the amount of available funds in the account after a transaction has been executed. For using Card Alarm service, the User may submit an application at the Bank's counter or by sending an SMS message for registration, according to the instructions for using the service available on the website of the Bank www.posted.co.rs . For registration, it is required that the User registers his/her mobile phone for sending SMS message notifications and the mobile provider to whose network the number belongs.

Only several seconds after a transaction has been originated, the user of the Card Alarm service shall receive an SMS message informing him/her of the result of the transaction (authorized, rejected, cancelled), its amount and currency, the place where it has been executed, and the amount of remaining available funds.

Sending of notifications by SMS messages shall be charged in accordance with the applicable Tariff of Fees of the Bank. The fee shall be charged once a month, on the last day of a month, for each card separately. The calculated fee shall be charged on the account the card has been linked to.

For Internet payments, the Bank provides 3Dsecure service to the User (Visa, Mastercard and UnionPay payment cards) and UPOP (POST CARD DinaCard UnionPay cobranded card) as a protection measure. When confirming a payment, the Bank shall provide the User with one time password through an SMS message to the mobile phone number the User has registered with the Bank which will be entered on webpage by the User for the purpose of additional authentication.

12.3.1 Card digitalization

Adding of cards to digital wallets

The User shall independently decide and contract the Digital Wallet service with the Digital Wallet Service Provider. By contracting the Digital Wallet service, the User may add a valid Card to the Digital Wallet in the form of a Digitalized Card in the manner stipulated by the Digital Wallet Service Provider, and it may be used as a payment instrument for initiating and executing payment transactions at ATMs, accepting device or remotely where it is possible to use this form of payment. The Bank shall not be a party to this contractual relationship nor it shall assume or may assume rights and obligations on that contract and it shall not be accountable for the availability or the manner of functioning of that service. Card digitalization may be carried out also through m-banking service.

Using of digitalized cards

The User may use a digitalized card as a payment instrument for initiating payment transactions on accepting devices or remotely where it is possible to use this form of payment instrument. The conditions and the manner of using the Digital Wallet service shall be governed between the User and the Service Provider. The User shall authorize, i.e. give consent for executing payment transactions initiated by using the Digitalized Card through the Personalized Security Elements stored in the Digital Wallet of the Service Provider. For the payment transactions executed with the Digitalized Card, the fees shall be

Ако Корисник има више дигитализованих картица у истом дигиталном новчанику, корисник одређује редослед Дигитализованих картица за иницирање платних трансакција према правилима која поставља Пружалац услуге дигиталног новчаника у складу са уговором закљученим са Корисником.

Замена картице и издавање нове картице

Уколико Банка из било ког разлога замени Картицу Кориснику на основу које је Корисник креирао Дигитализовану картицу у Дигиталном новчанику (нпр. ако је претходној Картици истекао рок важења, или је Картица замењена из других разлога), Корисник је дужан да региструје нову картицу у Дигиталном новчанику, уколико жели да настави да користи ову услугу. Ако из било ког разлога дође до раскида уговора на основу којег је Банка Кориснику издала Картицу на основу које је генерисана Дигитализована картица или Банка из било ког разлога ускрати право коришћења Картице (блокира картицу), истовремено престаје право коришћења Дигитализоване картице.

Брисање Дигитализоване картице из Дигиталног новчаника не утиче на могућност коришћења Картице на основу које је генерисана избрисана Дигитализована картица и ако након тога Корисник поново жели да користи своју картицу као Дигитализовану картицу, може је поново регистровати у Дигиталном новчанику.

Брисање Дигитализоване картице из Дигиталног новчаника не ослобађа Корисника обавезе да измири све обавезе настале коришћењем те Дигитализоване картице пре брисања.

Престанак или ограничење права на коришћење Дигитализоване картице

Банка има право да у било ком тренутку онемогући додавање Картице у Дигитални новчаник и/или трајно или привремено коришћење Дигитализоване картице ако је испуњен неки од следећих услова:

- ако постоји сумња да неовлашћено лице покушава да дода картицу у Дигитални новчаник;
- уколико у процесу додавања Картице у Дигитални новчаник, Банка дође до информације да је Мобилни уређај на који се Картица додаје, изгубљен или украден;
- уколико Банка онемогући додавање те врсте Картице у Дигитални новчаник или Банка више не дозвољава додавање картице у Дигитални новчаник пружаоца услуга;
- уколико постоји сумња на неовлашћено коришћење Картице и/или Дигитализоване картице, односно коришћење Картица са намером преваре;
- у случају блокирања или истека Картице на основу које је креирана Дигитализована картица;
- на захтев Корисника.

Блокирање Картице, односно онемогућавање коришћења од стране Банке, важи и за Дигитализовану картицу, која је креирана на основу Картице. Блокирање Дигитализоване картице не мора да резултира блокирањем Картице на основу које је креирана Дигитализована картица.
Ако Пружалац услуге дигиталног новчаника из било ког разлога спречи Корисника да додаје и користи Дигитализовану картицу Банке, Корисник може контактирати Пружаоца услуге. Банка нема могућност нити обавезу да утиче на Пружаоца услуге у погледу доступности услуге Дигиталног новчаника за Корисника.

Сигурност

Из безбедносних разлога, у случају додавања Картице у Дигитални новчаник на Мобилном уређају, Корисник је у обавези да са дужном пажњом поступа са Мобилним уређајем и да предузме разумне мере заштите и очувања поверљивости персонализованих сигурносних елемената ускладиштених у дигиталном новчанику.
Обавезе у погледу начина руковања Картицом које је Корисник преузео Оквирним уговором са Банком односе се на и на персонализоване сигурносне елементе ускладиштене у облику Дигитализоване картице у Дигиталном новчанику.

charged in the same way as if the transaction were initiated with the Card based on which the Digitalized Card was generated.

If the User has several digitalized cards in the same digital wallet, the User shall determine the order of the Digitalized Cards for initiating payment transactions according to the rules stipulated by the Digital Wallet Service Provider in accordance with the contract concluded with the User.

Replacement of cards and issuing of new cards

If the Bank, for any reason, replaces the User's card based on which the User created the Digitalized Card in the Digital Wallet (e.g. if the validity of the previous Card has expired or the Card has been replaced for other reasons), the User shall be obliged to register his/her new card in the Digital Wallet if he/she wants to continue to use this service. If the contract, based on which the Bank issued the Card to the User, on the basis of which the Digitalized Card was generated, is terminated for any reason or the Bank has denied the right to use the Card (block the Card) for any reason, the right to use the Digitalized Card shall cease to exist at the same time.

Deletion of the Digitalized Card from the Digital Wallet shall not affect the possibility of using the Card based on which the deleted Digitalized Card was generated and, if after that, the User wants again to use his/her card as a Digitalized Card, he/she can register it again in the Digital Wallet.

Deletion of the Digitalized Card from the Digital Wallet shall not release the User of the obligation to settle all outstanding amounts arisen by using that Digitalized Card prior to its deletion.

Cessation or limitation of the right to use the Digitalized Card

The Bank has a right to disable adding of the Card to the Digital Wallet at any moment and/or permanent or temporary use of the Digitalized Card if any of the following conditions has been fulfilled:

- If it is suspected that an unauthorized person is trying to add the Card to the Digital Wallet;
- If the Bank finds out that during the process of adding the Card to the Digital Wallet the Mobile Device to which the Card was added is lost or stolen;
- If the Bank disables adding of that type of the Card to the Digital Wallet or the Bank does not allow adding of the Card to the Digital Wallet of the Service Provider;
- If an unauthorized use of the Card and/or the Digitalized Card, i.e. use of the Card with an intention of fraud is suspected;
- In case of blocking or expiry of the Card based on which the Digitalized Card was created;
- At the request of the User.

Blocking the Card, i.e. disabling of its use by the Bank shall be applicable also to the Digital Card that was created based on the Card. Blocking the Digitalized Card does not have to result in blocking the Card based on which the Digitalized Card was created.
If the Digital Wallet Service Provider, for any reason, stops the User to add and use the Digitalized Card of the Bank, the User may contact the Service Provider. The Bank has neither the possibility nor obligation to influence the Service Provider regarding the availability of the Ditigal Wallet service for the User.

Safety

For safety reasons, in case of adding the Card to the Digital Wallet on the Mobile Device, the User has an obligation to handle the Mobile Device with due care and to take reasonable measures to protect and keep confidential the personal safety elements stored in the Digital Wallet.
Obligations regarding the manner of handling the Card that the User has taken over with the Framework Contract concluded with the Bank relate also to the personalized safety elements stored in the form of the Digitalized Card in the Digital Wallet.

For safety reasons, the User undertakes:

- Not to add his/her cards to the Digital Wallet contained in the Mobile Device of other user;

Из безбедносних разлога, Корисник се обавезује да:

- неће додавати своје картице у Дигитални новчаник који се налази на Мобилном уређају другог корисника;
- на Мобилном уређају на који је додао или планира да дода Дигитализовану картицу Банке, неће користити безбедносна подешавања (лозинка, тајни број, подразумевани образац, итд.) за приступ (откључавање) мобилног уређаја на начин да их друга лица могу погодити или повезати са Корисником;
- неће другим лицима учинити доступним изабрана безбедносна подешавања (лозинка, тајни број, подразумевани образац) за приступ (откључавање) Мобилног уређаја на којем је додата или планира да се дода Дигитализована Банкарска картица;
- неће дозволити другим лицима да приступе Мобилном уређају тако што ће чувати своје биометријске податке (отисак прста, скенирање лица, итд.),
- у случају сумње да су безбедносна подешавања (лозинка, тајни број, подразумевани образац, итд.) за приступ Мобилном уређају који има додату Дигитализовану картицу или се планира додавање, позната другима, Банка ће их заменити без одлагања.

Платне трансакције покренуте Дигитализованом картицом сматраће се да је извршио Корисник, осим ако је Корисник претходно пријавио Банци крађу, губитак или злоупотребу Мобилног уређаја или његових Персонализованих безбедносних елемената. Под одговорношћу Банке и Корисника за платне трансакције покренуте Дигитализованом картицом сходно се примењују одредбе ових Општих услова који важе и за остале платне инструменте које издаје Банка.

Накнаде

Банка не наплаћује кориснику накнаду за регистрацију картице у Дигиталном новчанику нити за коришћење Дигитализоване картице. Банка нема утицај на наплату накнада од стране Пружаоца услуге дигиталног новчаника за његову услугу или трећа лица која пружају услуге директно или индиректно повезане са том услугом.

Обрада података о личности од стране Пружаоца услуга

Пружалац услуге је руковалац обраде личних података Корисника неопходних за закључивање и извршење уговора за услугу Дигитални новчаник, и као такав одговоран је Кориснику за законитост обраде његових личних података. Банка нема утицај нити одговорност за начин на који Пружалац услуге прикупља и обрађује податке.

Током важења и коришћења Дигитализоване картице, Банка пружа Пружаоцу услуге неперсонализоване информације о платним трансакцијама које је покренула Дигитализована картица у циљу извршења уговора између Корисника и Пружаоца услуге.

Уговарање и коришћење услуге Дигитални новчаник подразумева сигуран пренос информација путем електронских комуникационих мрежа, чију доступност обезбеђују пружаоци електронских комуникационих услуга на које Банка не може утицати, укључујући и пружаоца електронских комуникационих услуга Корисника. Банка није одговорна за доступност и рад ових сервиса, нити за пренос података преко ових сервиса од Пружаоца услуге до Мобилног уређаја Корисника и обрнуто, нити за складиштење података на Мобилном уређају.

12.4. Услуге дигиталног банкарства

Банка Корисницима резидентима и нерезидентима нуди и услуге дигиталног банкарства које омогућавају коришћење производа и услуга Банке путем интернета.

Корисник апликација електронског и мобилног банкарства може бити и физичко лице коме власник рачуна одобри коришћење додатне дебитне картице лицу које није овлашћено по рачуну, с тим што овај корисник види само своје трансакције и расположиви лимит по картици.

- Not to use safety setups (password, secret code, implied form, etc.) on the Mobile Device to which he/she has added or plans to add the Digitalized Card of the Bank for accessing (unlocking) the Mobile Device in such way that other persons may guess or relate to the User;
- Not to make available to other persons the safety setups (password, secret code, implied form, etc.) for accessing (unblocking) to the Mobile Device on which the Digitalized Card of the Bank has been added or is planned to be added;
- Not to allow other persons to have access to the Mobile Device by safeguarding his/her biometric data (finger print, face scanning, etc.);
- If the Bank suspects that the safety setups (password, secret code, implied form, etc.) for accessing the Mobile Device to which the Digitalized Card of the Bank has been added or is planned to be added have become known to others, the Bank shall replace them without delay.

The payment transactions initiated by the Digitalized Card shall be deemed to be executed by the User unless the User has previously reported that the Mobile Device or his/her Personalized Safety Elements were stolen, lost or misused. The provisions of these General Terms and Conditions applicable also to other payment instruments issued by the Bank shall be accordingly applied for the payment transactions initiated by the Digitalized Card under the responsibility of the Bank and the User.

Fees

The Bank shall not charge the User the fee for registering the Card in the Digital Wallet or for using the Digital Card. The Bank shall not have any influence on the fee charged for its service by the Digital Wallet Service Provider or third persons providing services that are directly or indirectly connected with that service.

Personal data processing by the Service Provider

Service Provider is a processor of the User's personal data required for concluding and executing the contract for the Digital Wallet service, and as such it shall be responsible to the User for the lawfulness of processing his/her personal data. The Bank shall have neither influence nor responsibility for the manner in which the Service Provider collects and processes the data.

During the validity and the use of the Digitalized Card, the Bank shall provide the Service Provider with the non-personalized information about the payment transactions initiated by the Digitalized Card for the purpose of executing the contract between the User and the Service Provider.

Contracting and using the Digital Wallet Service means a safe transfer of information through electronic communication networks whose availability has been ensured by electronic communication service providers which the Bank cannot influence, including also the User's provider of electronic communication services. The Bank shall neither be responsible for the availability and operation of these services nor for the transfer of data through these services from the Service Provider to the Mobile Device of the User and vice versa, nor for storing the data on the Mobile Device.

12.4 Digital banking services

The Bank shall offer to resident and non-resident Users also digital banking services that enable the use of products and services of the Bank through the Internet.

The user of e-banking and m-banking apps may also be an individual who is not authorized on the account but is authorized to use additional debit card by the Account holder, but such user may only see his/her transactions and the available limit on the card.

For establishing digital banking services, it is required that the User holds adequate type of the payment account that is not blocked for debiting. The services shall also be available to visually impaired Users who have an obligation to have a PC and/or mobile phone adapted to that purposes.

За успостављање услуга дигиталног банкарства, потребно је да Корисник поседује одговарајућу врсту платног рачуна који није блокиран за задужења. Услуге су доступне и слабовидим Корисницима који су у обавези да обезбеде у те сврхе прилагођен рачунар и/или мобилни телефон.

Корисник је у обавези да услуге дигиталног банкарства персонализује и користи у складу са упутствима за коришћење сваке појединачне услуге. Корисник може преузети упутства са интернет презентације Банке www.posted.co.rs.

Банка не преузима одговорност за недоступност услуга које настану као последица техничких проблема на рачунарској опреми Корисника, интернет инфраструктури Корисниковог провајдера, ограничења или сметњи у телекомуникационим каналима пружаоца услуге мобилне телефоније, нестанка електричне енергије на страни Корисника или као последица више силе.

12.5. Електронско и мобилно банкарство

Апликације електронског и мобилног банкарства омогућавају Кориснику преглед рачуна и производа које Корисник користи, обављање платних трансакција, пријем обавештења, управљање личним информацијама, производима и сервисима. Обим услуга се разликује у зависности од врсте отвореног рачуна у Банци.

Корисник апликације мобилног/електронског банкарства је физичко лице које има отворен Рачун у Банци, као и овлашћено лице у складу са овлашћењем датим по већ отвореном Рачуну у Банци. Корисник може користити електронске сервисе након што на е-маил адресу и број контакт телефона које је пријавио Банци ради размене информација и обавештења, добије привремено корисничко име и лозинку који су неопходни за аутентификацију.

Е-маил адреса и број мобилног телефона морају бити везани искључиво за једног корисника, тако да ни једно друго лице у Банци не може користити исту е-маил адресу и број мобилног телефона коју је пријавио и верификовао један корисник.

Ради коришћења услуге мобилног банкарства Корисник је у обавези да обезбеди мобилни телефон са одговарајућим оперативним системом. Корисник Услуге је такође у обавези да на свом мобилном телефону обезбеди довољно слободне меморије за несметану инсталацију апликације.

Корисник је дужан да чува тајност корисничког имена и лозинке потребних за приступ е-банкинг, односно ПИН-а за приступ м-банкинг апликацији. У случају да Корисник посумња у неауторизовану употребу његове корисничке идентификације или било који други облик злоупотребе е-банкинг/м-банкинг апликације, дужан је да о томе одмах обавести Банку. Банка не сноси одговорност у случају злоупотребе корисничког имена и лозинке Корисника, односно ПИН-а од стране трећег лица. Евентуалну штету насталу непридржавањем одредби које предвиђају обавезу чувања тајности корисничког имена и лозинке Корисника сноси Корисник.

Након три неуспела покушаја логовања у апликацију мобилног или електронског банкарства, Банка ће привремено онемогућити даље коришћење апликације. Привремена блокада апликације мобилног банкарства траје три сата. За наставак коришћења апликације, Корисник може захтевати ранију деблокаду апликације мобилног банкарства путем Контакт центра Банке.

Корисник је одговоран за тачност свих података на издатом платном налогу. Банка не сноси одговорност у случају неизвршења платног налога насталог због грешке Корисника, нити одговара за извршење неправилно попуњених платних налога.

Приликом подношења захтева за увођење, измену или гашење производа или услуга Банке, путем апликације електронског банкарства, Корисник је у обавези да подношење захтева потврди једнократним ОТП кодом добијеним путем СМС поруке на пријављени број мобилног

The User has an obligation to personalize digital banking services and to use them in accordance with the instructions for using each separate service. The User may download the instructions from the website of the Bank www.posted.co.rs.

The Bank shall not take any responsibilty for the unavailability of services arisen as the result of technical issues on PC of the User, internet infrastructure of the User's provider, restrictions or interferences in telecommunication channels of the mobile service provider, power failure on the side of the User or as a result of force majeure.

12.5 E-banking and m-banking

E-banking and m-banking apps shall enable the User to view the accounts and products he/she uses, to perform payment transactions, to receive notifications, to manage personal data, products and services. The volume of services shall differ depending on the type of account opened with the Bank.

The User of m-banking/e-banking app is an individual who holds the Account with the Bank, as well as the authorized person in accordance with the authorization given on the Account that has already been opened with the Bank. The User may use e-services after he/she receives a temporary username and password required for authentification to the e-mail address and the contact phone number registered with the Bank for exchanging information and notifitcations.

E-mail address and mobile phone number shall be connected only to one user, so that no other person in the Bank can use the same e-mail address and mobile phone number registered and verified by one user.

For the purpose of using m-banking, the User shall have an obligation to provide a mobile phone with adequate OS. The User of the Service shall also have an obligation to provide sufficient free memory on his/her mobile phone for a smooth installation of the app.

The User shall be obliged to keep secret the username and password required for e-banking, i.e. PIN for accessing m-banking app. If the User suspects an unauthorized use of his/her user identification or any other form of misuse of e-banking/m-banking app, he/she shall be obliged to inform the Bank thereof immediately. The Bank shall not bear any responsibility in the event of a misuse of the username or password of the User, i.e. a PIN by a third party. The User shall bear any damage arisen by non-compliance with the provisions stipulating the obligation of keeping secret the username and password of the User.

After three failures to log in m-banking or e-banking app, the Bank shall temporarily disable the further use of the app. Temporary blocking of m-banking app shall last three hours. For the resumption of using the app, the User may request an earlier unblocking of the m-banking app through the Call Center of the Bank.

The User shall be responsible for the accuracy of all the data indicated on the payment order. The Bank shall not bear any responsibility if a payment order has not been executed due to an error made by the User, nor it shall be responsible for executing incorrectly completed payment orders.

When submitting an application for introducing, changing or closing products or services of the Bank through e-banking app, the User shall have an obligation to confirm it with the OTP code received through an SMS text message on the mobile phone number registered. If the User submits the application through m-banking service, he/she shall confirm it by using his/her PIN or biometric data.

The Bank shall not bear any responsibility if the User is not able to use e-banking/m-banking apps due to interferences in telecommunication channels, as well as due to other circumstances that are out of the Bank's control.

The Bank shall execute payment orders through e-banking services in the manner and the terms set out in the Cut-Off Time for Receiving and Executing Payment Transactions and in accordance with the regulations and enactments of the Bank governing payment operations, but not above the available funds in the account.

телефона. Уколико Корисник захтев подноси путем сервиса мобилног банкарства, исти потврђује употребом ПИН-а или биометријских података.

Банка не сноси одговорност уколико Корисник није у могућности да користи е-банкинг/мбанкинг апликације услед сметњи у телекомуникационим каналима, као и због других околности које су ван контроле Банке.

Банка извршава платне налоге преко сервиса електронског банкарства у роковима и на начин дефинисаним Терминским планом пријема и извршења платних трансакција и у складу са прописима и актима Банке који регулишу платни промет, а највише до висине расположивих средстава на рачуну.

Банка не сноси никакву одговорност за штету насталу услед погрешне поруке и/или пропуста да благовремено испоручи информације као последице недостатака на комуникационим уређајима Корисника који су ван контроле Банке.

Банка може привремено да онемогући приступ апликације електронског или мобилног банкарства у случају када је то неопходно ради извођења радова на побољшању, поправци или одржавању система и/или инсталација или у случају сумње на злоупотребу, о чему ће Банка Корисника обавестити унапред, изузев у хитним случајевима или када то не дозвољавају разлози безбедности.

Банка може ограничити географску доступност апликација мобилног и електронског банкарства. Ови дигитални канали првенствено су намењени коришћењу на територији Републике Србије, у том смислу Банка задржава право да клијентима ускрати приступ апликацијама са територија других држава у циљу подизања нивоа безбедности информационих система.

Корисник може користити услугу плаћања QR кодом на продајном месту трговца које је обележено ознаком IPS скенирај или IPS покажи. Ознака IPS представља скраћеницу од речи „Instant Plaćanja Srbija“

Корисник услугу користи избором једне од две опције (IPS скенирај или IPS покажи), на почетној страници мобилне апликације у зависности од метода за плаћање које нуди трговац. Коришћењем опције IPS скенирај Корисник може иницирати платне трансакције и скенирањем QR кода са рачуна или фактуре примаоца плаћања. Скенирањем QR кода се преузимају подаци са рачуна, односно фактуре и аутоматски се тим подацима попуњава платни налог у апликацији. Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције потврдом унетих података.

Након што прими обавештење о томе да је извршен платни налог за инстант трансфер на основу захтева за плаћање на продајном месту, Банка Кориснику доставља:

- Јасну информацију да је захтев за плаћање извршен,
- Референтну ознаку којим се идентификује извршена платна трансакција на продајном месту,
- Валуту и износ извршеног захтева за плаћање

Ради једноставнијег извршавања инстант трансфера одобрења, Банка може Кориснику понудити услугу Пренеси, односно регистрацију уговорене ознаке Корисника (нпр. број мобилног телефона или другу ознаку) и то тако да се на основу те ознаке добију други подаци о Кориснику неопходни за извршавање налога за инстант трансфер.

Банка може у вези са услугом из претходног става, кориснику понудити могућност да на основу претходног писаног пристанка Корисника, други корисници и други пружаоци платних услуга, путем уговорене ознаке Корисника добију податке о имену и презимену Корисника (укључујући и евентуални надимак), који су неопходни за извршавање инстант трансфера одобрења.

12.6. Заштитне и друге мере

Корисник је дужан да користи платни инструмент (платну картицу, електронско и мобилно банкарство) у складу са одредбама оквирних

The Bank shall not bear any responsibility for a damage occurred due to an erroneous message and/or failure to deliver information in due time as a result of deficiencies on communication devices of the User that are out of the Bank's control.

The Bank may temporarily disable an access to the e-banking or m-banking app if it is necessary in order to execute the works on improvement, repair or maintenance of the system and/or installations or in case of any suspicion of a misuse whereof the Bank shall inform the User in advance, except in urgent cases or when safety reasons do not allow that.

The Bank may limit the geographical availability of m-banking and e-banking apps. These digital channels are primarily intended for the use in the territory of the Republic of Serbia, in that sense the Bank reserves the right to deny its clients an access to apps from the territories of other countries in order to raise the security level of IT systems.

The User may use QR code payment service on merchants' POS with IPS Scan or IPS Show symbol displayed. The symbol IPS is an abbrevation made from the following words "Instant Payments Serbia".

The User shall use the service by choosing one of two options (IPS Scan or IPS Show), on the home page of m-banking app depending on the methods of payment offerred by a merchant. The User may initiate payment transactions by using option IPS Scan and by scanning QR code from a bill or invoice of the payee. The data from the bill/invoice shall be downloaded by scanning QR code and payment orders are automatically completed with those data in the app. The User shall give consent for executing the payment transaction by confirming the data entered.

After it receives a notification that the payment order for instant transfer has been executed based on the request for payment at POS, the Bank shall provide the User with the following:

- Clear information that the request for payment has been executed,
- Reference code with which the payment transaction executed at POS has been identified,
- Currency and amount of the executed payment request

In order to execute instant credit transfers more easily, the Bank may offer the User the Transfer service, i.e. registration of an arranged code of the User (e.g. mobile phone number or other code) in such a way that, based on that code, other data on the User required for executing instant transfer order are obtained.

In connection with the service mentioned above, the Bank may offer the User a possibility that, based on the previous written consent of the User, other users and other payment service providers obtain the data on the name and surname of the User (including any nickname), required for executing instant credit transfers, through the arranged code of the User.

12.6 Protection and other measures

The User is obliged to use the payment instrument (payment card, e-banking and m-banking) in accordance with the provisions of the framework contracts governing issuing and using of a certain payment instrument and inform immediately the Bank of any loss, theft or misuse of payment isntruments or their unauthorized use that was found out. The User may request blocking of the payment instrument by calling the Call Center of the Bank (24/7) on the following phone number: 011/ 20 20 292, as well as through e-services (e-banking and m-banking).

Verbal notification (by phone, etc.) of the Call Center of the Bank has to be confirmed in writing not later than within seven days following the date of the verbal notification, by submitting a request at the Bank's counter or by sending a request thorough mail or e-mail to the following e-mail addres: kontakt@posted.co.rs.

As soon as the Bank receives the notificaton, it shall block the further use of the payment instrument.

уговора којима се регулише издавање и коришћење одређеног платног инструмента и без одлагања обавести Банку о установљеном губитку, крађи или злоупотреби платних инструмената или њиховом неовлашћеном коришћењу. Корисник може захтевати блокаду платног инструмента позивањем Контакт центра Банке (24/7)на број телефона 011/ 20 20 292, као и путем електронских сервиса (електронског и мобилног банкарства).

Усмено обавештење (телефоном и сл.) Контакт центра Банке мора бити потврђено у писаном облику у року од седам дана од дана усменог обавештења, подношењем захтева на шалтеру Банке или достављањем захтева путем поште или електронске поште на адресу kontakt@posted.co.rs.

Банка ће одмах по пријему обавештења извршити блокаду даље употребе платног инструмента.

Корисник је у обавези да другим лицима не омогућава коришћење платних инструмената и не открива ПИН, корисничко име, лозинку и смс код за аутентификацију. Уколико Корисник посумња или дође до сазнања да информације о ПИН-у, корисничком имену, лозинки и СМС коду за аутентикацију зна друго лице, дужан је да без одлагања то пријави Банци и захтева промену својих тајних података и/или блокирање услуге.

Корисник је у обавези да Банци пријави губитак или крађу мобилног телефона, као и броја мобилног телефона који је Корисник пријавио за примање СМС кода за аутентикацију, Корисник је дужан да о томе обавести Банку, лично или преко Контакт центра на број телефона 011/ 20 20 292, као и путем електронских сервиса (електронског и мобилног банкарства).

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

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

Било која злоупотреба по платном инструменту 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 платног инструмента или неодобреним трансакцијама у року и на начин предвиђеним тачком 13, сноси све настале губитке.

12.7. Блокада платног рачуна и ограничење коришћења платних инструмената

Банка може блокадом привремено или трајно ограничити или укинути коришћење одређених или свих функционалности платног рачуна и припадајућих платних инструмената на лични захтев Корисника или из објективних разлога према процени Банке.
Банка може блокирати 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 којим се располаже кредитним средствима који се односе на значајно повећање ризика да платилац неће моћи да испуни своју обавезу плаћања.

Банка може блокирати платни рачун и то:

- Банка има право да привремено ограничи коришћење средстава на платном рачуну уколико дође до сазнања да је дошло до промене радног статуса Корисника по коме су та средства одобрена (потраживања Банке по издатим чековима и дозвољеном прекорачењу).

The User has an obligation not to enable the use of payment instruments by other people and not to disclose them his/her PIN, username, password and SMS authentication code. If the User suspects or finds out that some other person knows his/her PIN, username, password and SMS authenticaton code, he/she is obliged to report that to the Bank immediately and request changing his/her secret data and/or blocking the service.

The User has an obligation to report to the Bank any loss or theft of the mobile phone and the mobile phone number the User has registered for receiving SMS authentication code. The User is obliged to inform the Bank about it either in person or through the Call Center at the following phone number: 011 20 20 292.

The User has an obligation to report the theft/misuse of a payment instrument, i.e. unauthorized payment transaction also to the nearest police station.

If the User finds his/her payment card after the written report, he/she must not use it, but he/she has an obligation to return it to the Bank. Otherwise, he/she shall bear all legal responsibility for an unauthorized use.

Any misuse of a payment instrument of the User shall be deemed to be a criminal act governed by local criminal legislation.

In the event that the User himself/herself has misused or participated in the misuse or acted with an intention to make a fraud, or the trasnactions have been executed due to the intent or gross negligence of the User or because he/she has not informed the Bank of the loss or theft of a payment instrument or unauthorized transactions within the term and in the manner stipulated under item 13, he/she shall bear all the losses originated.

12.7 Payment account blocking and restriction of using payment instruments

The Bank may temporarily or permanently restrict or cancel the use of some or all functionalities of the payment account and related payment instruments with blocking, either at the personal request of the User or for objective reasons according to the Bank's assessment.

The Bank may block a payment instrument for following reasons:

- Relating to the payment instrument security;
- Relating to the suspision of an unauthorized use or use of the payment instrument with intention to make a fraud;
- In the event of a payment instrument for the disposal of credit funds, relating to a significant increase in risk that the payer will not be abe to fulfill his/her obligation to pay.

The Bank may block the payment account for following reasons:

- The Bank is entitled to temporarily restrict the use of funds in the payment account if it finds out that a change in the working status of the User occurred, based on which those funds have been granted (claims of the Bank based on the checks issued and the overdraft authorized).

The Bank shall disable the use of related payment instruments also if it finds out about the death of the User or in case of a loss, disappearance or theft of the payment card and/or other payment instruments.

The Bank shall, prior to blocking a payment instrument, unless it is contrary to objectively justified safety reasons or if it is against the law, inform the User of its intention and reasons for blocking the payment instrument. If the Bank is not able to fulfill this obligation prior to the blocking, it shall do it as soon as it blocks the payment instrument.

The Bank shall inform the User of its intent and reasons to block the payment instrument by calling phone numbers or sending an SMS to the phone number the User gave when submitting an Application for Issuing Payment Instrument and/or in writing to his/her last address or e-mail address provided to the Bank. The Bank shall enable the use of the payment instrument or it shall replace the payment instrument with a new one (e.g. a card with a new number) when the reasons for blocking cease to exist.

Банка ће онемогућити коришћење припадајућих платних инструмената и у случају сазнања о смрти Корисника или у случају губитка, нестанка или крађе платне картице и/или 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 Корисника 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.

У случају да према процени Банке, постоји 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.

13. 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 зарачунате накнаде и евентуално камату на коју платилац има право сагласно актима Банке, осим ако је корисник захтевао правилно извршење платне трансакције.

Уколико је Банка, одговорна за платну трансакцију за коју не постоји сагласност Корисника дата у складу с тачком 10. ових Општих услова (у даљем тексту: неодобрена платна трансакција), дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа те трансакције, односно да Корисников платни рачун врати у стање у којем је био да неодобрена платна трансакција није извршена, као и да изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила Кориснику и плати износ свих камата на које би Корисник имао право да неодобрена платна трансакција није извршена.

Корисник сноси губитак који проистиче из извршења неодобрених платних трансакција до износа од 3.000,00 динара, ако су те трансакције извршене услед коришћења изгубљеног или украденог платног инструмента или платног инструмента који је био злоупотребљен јер Корисник није успео да заштити његове персонализоване сигурносне елементе.

Корисник сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција, ако су те трансакције извршене због преварних радњи Корисника или неиспуњена његових уговорених обавеза из тачке 12.7 ових Општих услова услед његове намере или крајње непажње.

Корисник неће сносити губитке настале због неодобрених платних трансакција које су извршене након што је обавестио Банку да је платни

In the event that, according to the Bank's estimate, a fraud or any misuse, money laundering and/or terrorist financing has been suspected, the Bank is authorized, without stating any special reasons, to postpone or reject to provide the requested services, products or any other transactions, as well as to take all required actions in order to terminate any business relationship with the User if the Bank deems it necessary. In addition to this, the Bank is authorized (but it has no obligation) to demand any clarification or information or documentation that it may, according to its estimate, consider necessary to dispel the mentioned suspicion. The criteria and methods according to which the Bank estimates the risks against the mentioned misuses are the methods for risk management and protection of the Bank. They are kept continually updated and improved in order to protect the business stability and safety of the User and the Bank is not obliged to provide them to the Users or to explain such criteria and methods.

13. Responsibility for executing payment transactions

If the Bank is responsible for an unexecuted and/or incorrectly executed payment transaction, it undertakes to return the amount of an unexecuted and/or incorrectly executed payment transaction to the payer, as well as all calculated fees and interests, if any, to which the payer is entitled in accordance with the Bank's enactments, unless the User requested a correct execution of the payment transaction.

If the Bank is responsible for a payment transaction for which no consent of the User has been given in accordance with item 10 of These General Terms and Conditions (hereinafter referred to as: unauthorized payment transaction), the Bank is obliged to return the amount of that transaction i.e. to return the User's payment account into the state it would have been if an unauthorized payment transaction had not been executed, as well as to return the amount of all the fees charged to the User and to pay the amount of all the interests the User would be entitled to if the unauthorized payment transaction had not been executed, as soon as it finds it out.

The User shall bear a loss arisen from the execution of unauthorized payment transactions up to RSD 3,000.00 if those transactions have been executed due to the use of a lost or stolen payment instrument or the payment instrument that was misused because the User had not succeeded to protect its personalized security elements.

The User shall bear all the losses arisen from executing unauthorized payment transactions if those transactions have been executed due to the fraudulent activities of the User or unfulfillment of his/her stipulated obligations indicated in item 12.7 of these General Terms and Conditions due to his/her intention or gross negligence.

The User shall not bear any losses arisen due to unauthorized payment transactions executed after he/she has informed the Bank that the payment instrument was lost, stolen or misused unless those losses have arisen due to the fraudulent activities of the User.

The User is obliged to inform the Bank of an unauthorized, unexecuted or incorrectly executed payment transaction as soon as he/she finds it out, but not later than 7 (seven) days following the day it has found out about that payment transaction and provided that such information. i.e. request was provided to the Bank not later than 13 (thirteen) months following the date of debiting the payment account. Otherwise, the User shall lose the rights that belong to him/her in case of the execution of an unauthorized, unexecuted or incorrectly executed payment transaction.

The User may provide the Bank with the information about an unauthorized, unexecuted or incorrectly executed payment transaction in writing to the following address of the Bank: 3, Kraljice Marije Street, 11120 Belgrade, at the Bank's counter or to the e-mail address of the Bank: kontakt@posted.co.rs , as well as through digital services (e-banking and m-banking).

If the Bank has not provided any information about the payment transaction in accordance with these General Terms and Conditions, it shall be responsible for an unauthorized, unexecuted or incorrectly executed payment transaction, and it is obliged to return the amount to the User even after the term of 13 (thirteen) months has expired if the User informed the Bank about

инструмент изгубљен, украден или злоупотребљен, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Корисника.

Корисник је дужан да обавести Банку о неодобреној, неизвршеној или неправилној извршеној платној трансакцији, одмах по сазнању, а најкасније у року од 7 (седам) дана од дана сазнања о тој платној трансакцији и под условом да то обавештење односно тај захтев достави Банци најкасније у року од 13 (тринаест) месеци од дана задужења платног рачуна, у противном Корисник губи право која му припадају у случају извршења неодобрене, неизвршене или неправилно извршене платне трансакције.

Обавештење о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији у писменој форми Корисник може доставити Банци, на адресу Банке Краљице Марије бр.3 11200 Београд, на шалтеру Банке или на адресу електронске поште kontakt@posted.co.rs, као и путем дигиталних сервиса (електронског и мобилног банкарства).

Уколико Банка није обезбедила информацију о платној трансакцији у складу са овим Општим условима, Банка је одговорна за неодобрену, неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију, дужна је да Кориснику обезбеди повраћај износа и након истека рока од 13 (тринаест) месеци, ако је Корисник обавестио о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах након сазнања о тој трансакцији.

Уколико је платни налог извршен у складу са бројем рачуна примаоца плаћања наведеном у достављеном налогу, сматра се да је налог правилно извршен у делу који се односи на одређење примаоца плаћања без обзира на друге елементе наведене у достављеном налогу.

Уколико је попуњен нетачан број платног рачуна примаоца плаћања у достављеном налогу за извршење платне трансакције или неки други неисправан елеменат налога, Банка није одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију. Банка на захтев Корисника, дужна је да одмах предузме све разумне мере како би Кориснику био враћен износ платне трансакције. Уколико није могуће да се изврши повраћај новчаних средстава Кориснику, Банка ће на писани захтев Корисника одмах доставити све расположиве информације које су Кориснику потребне за остваривања права на повраћај новчаних средстава.

У случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције, Банка ће, без обзира на одговорност за правилно извршење платне трансакције, по захтеву Корисника одмах предузети одговарајуће мере ради утврђивања тока новчаних средстава платне трансакције и Кориснику без одлагања пружити информације о исходу предузетих мера.
Ако Корисник тврди да није одобрио извршену платну трансакцију или да платна трансакција није извршена или да није правилно извршена, ако Банка тврди супротно, дужна је да докаже да је платна трансакција била аутентификована, правилно евидентирана и књижена и да њено извршење није утицао никакав технички квар или други недостатак.

Платна трансакција је аутентификована, ако је Банка применом одговарајућих процедура проверила и потврдила употребу одређеног платног инструмента, укључујући и његове персонализоване сигурносне елементе.

Банка не одговара за штету коју претрпи Корисник, а која наступи услед неизвршења или неправилно извршеног налога Корисника, у случајевима проузрокованим дејством више силе односно узрока чији настанак није проузрокован активношћу Банке и у случају наступа непредвиђених околности на које Банка није могла утицати и последице које није могла избећи упркос поступању са потребном пажњом.

Банка је дужна да Кориснику, на његов захтев, изврши повраћај целокупног износа одобрене и правилно извршене платне трансакције коју је иницирао прималац плаћања или Корисник преко примаоца плаћања у случају да је Корисник дао сагласност за извршење платне трансакције без утврђеног тачног износа платне трансакције, а износ платне трансакције знатно премашује износ који би Корисник уобичајено

an unauthorized, unexecuted or incorrectly executed payment transaction as soon as he/she has found it out.

If a payment order has been executed in accordance with the payee's account number indicated on the order provided, it shall be deemed that the order has been correctly executed in the part referring to the determination of the payee, irrespective of other elements indicated in the order provided.

If an incorrect payment account number of the payee has been completed in the order provided for executing a payment transaction or some other incorrect element of the order has been completed, the Bank shall not be responsible for an unexecuted or incorrectly executed payment transaction. The Bank is obliged, at the request of the User, to take immediately all reasonable measures so that the amount of the payment transaction would be returned to the User. If it is not possible to return the funds to the User, the Bank shall provide the User, at his/her written request, with all available information that he/she requires in order to realize his/her rights to the return of funds.

In case of an unexecuted or incorrectly executed payment transaction, the Bank shall, irrespective of its responsiblity for correct execution of the payment transaction, at the request of the User, immediately take appropriate measures in order to determine the flow of cash of the payment transaction and, without any delay, provide the User with the infomation about the result of the measures taken.

If the User claims that he/she has not authorized the executed payment transaction or that the payment transaction has not been executed or that it has not been correctly executed and if the Bank claims otherwise, than it is obliged to prove that the payment transaction has been authenticated, correctly recorded and entered into its books, and that its execution has not been affected by any technical failure or deficiency.

A payment transaction is authenticated if the Bank has verified and confirmed the use of a certain payment instrument, including also its personalized security elements, by applying appropriate procedures.

The Bank shall not be responsible for a damage that the User has sufferred, and that has occurred as the result of an unexecuted or incorrectly executed order of the User, in events caused by force majeure or reasons that have not been caused by the Bank's activity, and in the event of the occurrence of unforeseen circustances that the Bank could not affect and consequences it could not avoid despite it had acted with due care.

The Bank is obliged to return to the User, at his/her request, the whole amount of the authorized and correctly executed payment transaction initiated by the payee or the User through the payee if the User has given his/her consent to the execution of a payment transaction without exact amount of the payment transaction determined, and the amount of the payment transaction exceeds significantly the amount the User would normally expect, taking into account his/her habits of previous spending, the provisions of the Framework Contract and the relevant circumstances of the case.

The Bank is entitled to request from the User to provide evidences of the facts relating to the fulfillment of the above mentioned conditions.

The User may submit a request mentioned above within 56 days following the date of debiting the payment account.

The Bank is obliged to return the whole amount of the payment transaction to the User or to inform him/her of the reasons for rejecting the request for return, within 10 business days following the date when the request for return has been received. At the same time, the Bank is obliged to inform him/her of the proceedings for exercising the protection of rights and interests, including also an out-of-court settlement of the dispute, as well as of the authorities competent for conducting these proceedings.

The User is not entitled to the return of the whole amount of a credited and correctly executed payment trasnaction initiated by the payee if following conditions have been fulfilled:

очекивао узимајући у обзир своје навике раније потрошње, одредбе Оквирног уговора и релевантне околности случаја.

Банка има право да захтева од Корисника да обезбеди доказе о чињеницама које се односе на испуњеност наведених услова.

Корисник може поднети захтев из овог става у року од 56 дана од датума задужења платног рачуна.

Банка је дужна да Кориснику врати пун износ платне трансакције или да га обавести о разлозима за одбијање захтева за повраћај, у року од 10 пословних 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.

Корисник нема право на повраћај целокупног износа одобрене и правилно извршене платне трансакције, коју је иницирао прималац плаћања ако су испуњени следећи услови:

- да је Корисник непосредно дао Банци сагласност за извршење платне трансакције;
- да му је прималац плаћања доставио или учинио расположивим информације о будућој платној трансакцији најмање 28 дана пре датума доспећа.

Уколико Банка не може да поступи по захтеву Корисника, писаним путем ће Корисника обавестити о разлозима немогућности поступања по истом.

Захтев за повраћај новчаних средстава за плаћање путем платне трансакције извршене мобилном апликацијом IPS QR кôд-ом, који се одвија директно између издаваоца и прихватиоца 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 инстант 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.

Корисник има право, да након задужења платног рачуна које је извршено на основу захтева за плаћање на продајном месту трговца, употребом IPS QR кода, поднесе писани захтев за повраћај новчаних средстава по основу тог задужења из једног од следећих разлога:
1) Корисник је добио информацију да је захтев за плаћање извршен, а трговац тврди да те информације није добио, услед чега није испоручио робу или услугу;
2) Корисник је добио информацију да је захтев за плаћање извршен, али тврди:
– да је захтев за плаћање на продајном месту грешком извршен више пута,
– да је захтев за плаћање на продајном месту извршен у износу који прелази износ утврђен за плаћање робе/услуге,
– да је на истом продајном месту извршио плаћање робе/услуге на други начин или другим захтевом за плаћање на продајном месту;
3) Корисник и трговац су добили информацију да је захтев за плаћање извршен а платилац тврди да, упркос извршеном плаћању на продајном месту, трговац није испоручио робу или услугу.
Корисник има право да овај захтев за повраћај поднесе у року од четири месеца од истека рока за испоруку робе/услуге у случају из одредбе под 3), а најкасније у року од тринаест месеци од дана задужења платног рачуна, односно најкасније у року од 13 месеци од дана задужења рачуна у случајевима из одредби под 1) и 2).
Повраћај новчаних средстава може се извршити у истом или мањем износу од износа извршеног налога за инстант трансфер и то из разлога који су предмет међусобног договора Банке Корисника и банке трговца.
Када по основу повраћаја одобри платни рачун Корисника за износ из захтева, Банка ће обавестити Корисника о томе да су му средства по

- that the User has directly given his/her consent to the Bank for executing the payment transaction;
- that the payee provided him/her or made available information about the future payment transaction to him/her at least 28 days prior to the maturity date.

If the Bank cannot act upon the request of the User, it shall inform the User in writing about the reasons of impossibility to act upon it.

A request for the return of funds for a payment through a payment transaction executed by IPS QR code mobile application carried out directly between the issuer and the acquirer shall include at least a unique reference code with which the executed return to which the request refers is identified, an appropriate code that a payment transaction initiated at POS, in accordance with the codes of the established rules of the payment system in which that order has been executed.

The Bank is entitled to initiate the return of funds from the mechant's bank, based on the executed instant credit transfer if the User's payment order has been executed several times, in an amount higher than the one indicated on the order or if the transfer has been executed by error due to technical issues.

After debiting the payment account based on the request for a payment at merchant's POS by the use of IPS QR code, the User is entitled to submit a written request for the return of funds based on that debit for one of the following reasons:
1) The User has received information that the request for payment was executed, but merchant claims that it has not received that information, as a result of which it has not delivered goods or services;
2) The User has received information that the request for payment has been executed, but he/she claims that:
– the request for payment at POS was erroneously executed several times,
– the request for payment at POS was executed in the amount exceeding the amount determined for the payment of goods/ services,
– he/she executed the payment for goods/services at the same POS in another way or with the second request for payment at POS;
3) Both the User and the merchant have received information that the request for payment was executed but the payer claims that, despite the executed payment at POS, the merchant has not delivered goods or services.
The User is entitled to submit this request for return within four months following the expiry of the term for the delivery of goods/services in the event indicated in the provision under item 3), and not later than thirteen months after debiting the payment account, i.e. not later than 13 months following the date when the account was debited in the events indicated in provisions under items 1) and 2).
The funds may be returned in the same or lower amount than the amount of the executed order for instant transfers as a result of the mutual agreement between the User's Bank and the merchant's bank.
When the Bank credits the payment account of the User for the amount indicated in the request based on the return of funds, the Bank shall inform the User that the funds, that have been returned, are made available to him/her in the manner stipulated by the Framework Contract.

At the request of the payer and indipendently of its responsibility for correct execution of the payment transaction, the Bank shall, at the request of the User, take measures to determine the cash flow and to inform the payer of the results.
The Bank shall not be accountable to the User either for the quantity of the purchased goods or services, truthfullness and completness of information obtained from POS or for rejection to accept the payment instrument by POS.
The User may send a complaint , i.e. request for the return of funds to the addresses of the organizational units of the Bank.

14. Fees and debiting of the payment account without payment orders

The Bank shall calculate and charge a fee to the User, in accordance with the Tariff of Fees, for performing payment services by debiting the payment account without a payment order.

The Bank shall charge a monthly fee for account maintenance by debiting the account on the last day of the month in accordance with the Tariff of Fees.

основу повраћаја стављена на располагање, на начин утврђен оквирним уговором.

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.
Банка не одговара Кориснику за квалитет нити за квантитет купљене робе или услуга, истинитост и потпуност информација добијених од продајног места или за одбијање пријема платног инструмента од стране продајног места.
Корисник може рекламацију односно захтев за повраћај доставити на адресе организационих делова Банке.

14. Накнаде и задужење платног рачуна без платног налога

За обављање платних услуга Банка ће Кориснику обрачунати и наплатити накнаду у складу са Тарифом накнада, задужењем платног рачуна без платног налога.

Банка за вођење платног рачуна врши наплату месечне накнаде задужењем истог последњег дана у месецу, у складу са Тарифом накнада. Накнаду за извршење платних трансакција Банка обрачунава и наплаћује у тренутку пријема платног налога.

Приликом наплате накнада са девизних рачуна, Банка врши конверзију стране валуте по куповном курсу за девизе из Курсне листе Банке, важеће на дан извршења услуге, односно важеће на дан наплате накнаде, како је предвиђено Тарифом накнада.

Уколико Корисник има према Банци доспеле и неплаћене обавезе по било ком основу, Банка задржава право да те доспеле неплаћене обавезе намири из средстава која Корисник има на Рачуну и било ком другом рачуну у Банци. Банка ће о наведеном намирењу својих потраживања обавестити Корисника писаним путем на начин који уговорен за доставу извода.

Банка врши заплену средстава на Рачуну Корисника без његове сагласности, на основу налога и/или правоснажног решења које јој достави надлежни орган према: прописима о извршењу и обезбеђењу и прописима о пореском поступку и пореској администрацији.
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 платном рачуну.

Уколико Банка по основу примљеног налога за извршење спроводи наплату по платном рачуну наплата ће се спровести до износа који је потребан за намирење потраживања извршног повериоца. Ако салдо на платном 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.

Уколико је Кориснику на Рачун грешком пренет износ платне трансакције који је виши од износа утврђеног на платном налогу или је налог грешком извршен више пута или је пренет другом Кориснику а не оном назначеном на платном налогу, на захтев пружаоца платних услуга, Банка ће задужењем Рачуна Корисника без платног налога, извршити повраћај погрешно пренетих средстава.

Платне трансакције задужења платног рачуна без платног налога, извршене на начине дефинисане овом тачком, не сматрају се неодобреним платним трансакцијама.

The Bank shall calculate and charge the fee for the execution of payment transactions at the moment of receiving a payment order.

When charging fees on foreign currency accounts, the Bank shall make a conversion of a currency at the buying exchange rate indicated on the Exchange Rate List of the Bank applicable on the day of executing the service, i.e. applicable on the day of charging the fee, as provided under the Tariff of Fees.

If the User has any due outstanding amounts towards the Bank on any basis, the Bank reserves the right to settle them from the funds the User holds in the Account and in any other account held with the Bank. The Bank shall inform the User of the above mentioned settlement of his/her claims in writing, in the manner stipulated for the delivery of account statements.

The Bank shall seize the funds in the Account of the User without his/her consent based on an order and/or legally binding decision provided by the competent authority according to the following: regulations on enforcement and security and regulations on tax proceedings in the tax administration.
If the Bank receives an order from the competent authority in the sense of a special law governing the enforcement proceedings, tax proceedings and tax administration, the Bank shall enforce the order from the credit balance in the payment account.

If the Bank makes a payment on the payment account based on the received order for enforcement, it shall be made up to the amount required for the settlement of claims of an enforced debtor. If the payment account balance is insufficient for the settlement of the whole amount of claims indicated on the order, the Bank shall act in accordance with the order of the competent authority and the relevant regulation, bearing in mind exceptions from enforcement set out in legal regulations governing the enforcement proceedings.

The Bank is only an executor of the competent authority's order in the enforcement proceedings on the funds and it shall neither establish nor verify the relationships between the User and the person that is indicated on the order as the creditor.

The Bank shall not be accountable to the User for the damage that would occur to him/her due to carrying out of an illegal or incorrect order of the competent authority.

If the amount of a payment transaction, that is higher than the amount indicated on the payment order, was transferred to the User's Account by error or the order has been erroneously executed several times, or it has been transferred to another User and not to the one indicated on the payment order, the Bank shall return the erroneously transferred funds by debiting the User's Account without payment order at the request of the payment service provider.

Payment transactions of debiting the payment account without payment orders executed in the manners set out in this item shall not be deemed to be unauthorized payment transactions.

15. Change of the payment account

The Bank shall enable to the User to change his/her payment account in the same currency only based on a written authorization, free of charge. The Bank may be not only the previous but also a new payment service provider when the payment account is changed.
When the Bank has a role of a new payment service provider, the User is obliged to provide the Bank with an Authorization for Account Change. The User may provide the Bank with the Authorization, in writing, in person or through the proxy indicated in the Power of Attorney certified by the competent authority. With the Authorization the User may determine standing orders, his/her consent for direct debits, as well as other payment services whose execution is transferred to the new payment account, providing that the Bank offers those services.
With the Authorization the User shall determine the date of the start of executing standing orders and direct debits from the new account, whereas the term cannot be shorter than six business days following the day when a new bank has received the documents from the previous bank.

15. Промена платног рачуна

Банка ће Кориснику платних услуга омогућити промену платног рачуна у истој валути, искључиво на основу писаног овлашћења и то без накнаде. Код промене платног рачуна, Банка може бити како претходни тако и нови пружалац платних услуга.
Када је Банка у улози новог пружаоца платних услуга, Корисник је дужан да Банци достави Овлашћење за промену рачуна. Корисник може лично доставити писано Овлашћење Банци или преко пуномоћника уз Пуномоћје оверено од стране надлежног органа. Овлашћењем Корисник може одредити трајне налоге, сагласност за директна задужења као и друге платне услуге чије се извршење преноси на нов платни рачун, под условом да Банка пружа те услуге.

Овлашћењем Корисник одређује дан почетка извршења трајних налога и директних задужења с новог текућег рачуна, при чему рок не може бити краћи од шест пословних дана од дана када је нова банка примила документа од претходне банке.
Промену платног рачуна Корисник може извршити са или без преноса новчаних средстава на рачун код нове банке, као и са или без гашења платног рачуна код претходне банке.

Уколико Корисник није измирио све обавезе по рачуну чије гашење захтева, претходна банка ће без одлагања обавестити Корисника да нису испуњени услови за гашење рачуна на дан који је одредио. Овим се не искључује примена одредби о раскиду Оквирног уговора Корисника.

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 нови пружалац платних услуга је дужна да у року од два пословна дана од дана пријема Овлашћења за промену платног рачуна, поднесе захтев претходној банци да поступи у складу са достављеним Овлашћењем. Банка као нови пружалац платних услуга у року од пет пословних дана од дана пријема тражених информација, спроводи тражене радње из Овлашћења.

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. Банка као претходни пружалац платних услуга, дужна је да поступи по достављеном Овлашћењу од стране нове банке. Банка као претходни пружалац платних услуга не може блокирати платни инструмент пре дана утврђеног у Овлашћењу, како пружање услуга Кориснику не би било прекину током промене Рачуна.

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

Банка ће Кориснику информације у вези са променом платног рачуна, на његов захтев доставити без накнаде на папиру или другом трајном носачу податка.

Детаљне информације у вези с променом платног рачуна, Корисницима су доступне у експозитурама Банке и интернет страници Банке. Информације садрже све потребне детаље о прописаним обавезама и одговорностима претходне и нове банке, роковима спровођења радњи, накнадама, подацима које је Корисник дужан да достави банкама, заштити Корисника.

16. Пословна и банкарска тајна и заштита личних података Корисника

Пословна тајна има значење утврђено Законом о заштити пословне тајне и Законом о платним услугама. Банкарска тајна је пословна тајна и има значење утврђено Законом о банкама..

The User may change the payment account with or without the transfer of funds to the account with a new bank, with or without closing the payment account with the previous bank.

If the User has not settled all outstanding amounts on the account whose closing he/she requests, the previous bank shall immediately inform the User that the conditions for closing the account on the day indicated by him/her have not been fulfilled. This shall not exclude the application of provisions on the termination of the Framework Contract of the User.

The Bank as a new payment service provider has an obligation to act in accordance with the authorization of the payment service user and enable him/her to use the services indicated on the Authorization if they are part of its offer. The Bank as a new payment service provider is obliged to submit a request to the previous bank to act in accordance with the provided Authorization within two business days following the day of receiving the Authorization for Payment Account Change. The Bank as a new payment service provider shall carry out the activities indicated on the Authorization within five business days following the day when the requested information was received.

The Bank as the previous payment service provider is obliged to take all activities indicated on the Authorization of the payment service user and act completely in accordance with it, i.e. to provide the new payment service provider with the information about the services transferred to it, as well as to perform all other actions indicated on the Authorization. The Bank as the previous payment service provider is obliged to act upon the Authorization provided by a new bank. The Bank as the previous payment service provider cannot block the payment instrument before the date indicated on the Authorization so as not to stop the provision of services to the User during the change of the Account.

The Bank shall not be responsible for a damage caused to the User during the change of the payment account in case of force majeure arisen during the change of the account that stopped the Bank to fulfill the obligations provided by the Law on Payment Services.

The Bank shall provide the User with the information regarding the change of the payment account, at his/her request, free of charge, either on paper or other durable medium.

Further information regarding the change of the payment account is available to the Users in the Bank's branch offices and on the website of the Bank. The information includes all necessary details about the stipulated obligations and responsibilities both of the previous bank and a new bank, the terms of performing activities, the fees, the data the User is obliged to provide banks with, the User's protection.

16. Business and banking secret and protection of the User's personal data

Business secret shall have the meaning specified by the Law on Business Secret Protection and the Law on Payment Services. Banking secret is a business secret and has the meaning specified by the Law on Banks.

The Bank, the members of its bodies, the shareholders, the employees in the Bank and the persons hired by the Bank, who have access to the above mentioned data considered to be business/banking secret, represent a non-disclosing party and cannot communicate i.e. provide the above mentioned data to third parties, nor they can enable them access to the data unless those data are provided at the request of the authority exercising public law powers, i.e. if a data subject has previously given a written consent, as well as in other cases stipulated by the law.

The Bank is entitled to process the personal data of the User considered to be business/banking secret in accordance with the regulations governing personal data protection.

Information of the rights and obligations of the Bank relating to the collecting and processing of personal data, purpose and legality of processing, the rights and obligations of the User and other persons whose data are processing, as well as all other information that the Bank is obliged to provide the User with,

Банка, чланови њених органа, акционари, запослени у Банци и лица ангажована од стране Банке, која имају приступ наведеним подацима који се сматрају пословном/банкарском тајном, представљају обвезнике чувања пословне/банкарске тајне и наведене податке не могу саопштити односно доставити трећим лицима нити им омогућити приступ изузев ако се ти подаци достављају на захтев органа који врши јавноправна овлашћења, односно ако је лице на који се ови подаци односе претходно дало писмени пристанак, као и у другим случајевима прописаним законом.

Подаци Корисника који се сматрају пословном, односно банкарском тајном, 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, правима и обавезама 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

17. Комуникација и обавештавање

Уколико није другачије уговорено између Банке и Корисника, оквирни уговор се закључује и комуникација током трајања уговорног односа се обавља на српском језику. Уколико се документа достављају кориснику и на страном језику, у случају неслагања одредби српске и стране верзије документа, примењују се одредбе на српском језику.

Поред исправа и обавештења које Корисник доставља на страном језику, у обавези је да Банци достави и превод документа на српски језик оверен од стране надлежног судског тумача.

Комуникација и размена информација и обавештења по оквирном уговору обављаће се усменим и писаним путем.

Размена информација и обавештења у вези Оквирног уговора, као и достављање обавештења о комерцијалним активностима Банке обављаће се путем следећих канала комуникације:

- путем извода;
- СМС поруком;
- путем електронског и мобилног банкарства укључујући и Push поруке;
- електронском поштом или другим средствима комуникација на даљину која омогућава индивидуалну комуникацију с Корисником (коришћењем апликација и друштвених мрежа – Viber, WatsApp, Facebook и др.).

Ради размене информација са Банком, Корисник је у обавези да код Банке пријави број мобилног телефона за комуникацију, укључујући позиве, СМС поруке, и друге облике мобилне комуникације, односно адресу електронске поште за комуникацију са Банком. Том адресом се Корисник региструје за апликације електронског и мобилног банкарства. Корисник је у обавези да о промени броја мобилног телефона, односно промени адресе електронске поште обавести Банку у року од три пословна дана од дана промене.

Корисник има право да за све време трајања Оквирног уговора добије примерак Оквирног уговора на папиру (фотокопија) или другом трајном носачу података.

Банка обавештава Корисника о извршеним платним трансакцијама као и о стању и променама на платном рачуну, путем извода по платном рачуну једном месечно, на начин за који се Корисник определио у захтеву за отварање рачуна. Корисник се може определити да му се достављање извода платног рачуна врши поштом на кућну адресу, електронском поштом или на шалтерима експозитура Банке. Сматра се да је извод по платном рачуну правилно уручен ако је послат на уговорену адресу за слање извода по платном рачуну или ако је преузет у организационом делу Банке или на адресу електронске поште Корисника. У случају

may be found in the Privacy Policy, and the Information about Personal Data Processing and Protection available on the Bank's website www.posted.co.rs

17. Communication and notification

Unless it is agreed otherwise between the Bank and the User, the Framework Contract shall be concluded and the communication in the course of the duration of the contractual relationship shall be made in Serbian. If the documents are to be also provided to the User in a foreign language, in case of a discrepancy of provisions of the Serbian version of the document and the version of the document in a foreign language, the provisions in Serbian shall be applied.

In addition to the documents and notifications the User provides in a foreign language, he/she shall also have an obligation to provide the Bank with the translation of the documents in Serbian, certified by a competent court translator.

Communication and exchange of information and notifications under the Framework Contract shall be made both verbally and in writing.

The exchange of information and notifications related to the Framework Contract, as well as sending notifications of commercial activities of the Bank shall be carried out through following channels of communication:

- statements;
- SMS text messages;
- e-banking and m-banking including Push messages;
- e-mail and other means of remote communications enabling individual communication with the User (by using apps and social networks – Viber, WatsApp, Facebook etc.).

In order to exchange information with the Bank, the User is obliged to register with the Bank his/her mobile phone number for communication, including calls, SMS text messages, and other forms of mobile communications, i.e. e-mail address for the communication with the Bank. With that e-mail address the User will be registered for e-banking and m-banking apps. In case of a change of mobile phone number or e-mail address, the User has an obligation to inform the Bank thereof within three business days following the day of the change.

The User is entitled to receive a copy of the Framework Contract on paper (a photocopy) or other durable medium in the course of duration of the Framework Contract.

The Bank shall inform the User about the executed payment transactions, as well as of the balance and movements in the payment account through payment account statements, once a month, in a manner he/she has opted for in the Application for Account Opening. The User may opt for the delivery of payment account statement by mail to his/her home address, e-mail address or at the counters of the Bank's exchange offices. It shall be deemed that the payment account statement is properly delivered if it has been sent to the address stipulated for sending payment account statements or if it has been taken over in the Bank's organizational unit or if it has been sent to the e-mail address of the User. If statements are delivered by mail, they shall be deemed to be properly delivered if they have been sent to the last home address known to the Bank that the Bank has in its records (contact address included in the register database of the User). Any additional or more frequent notification at the request of the User shall be enabled to the User by the Bank, with a fee, in accordance with the Tariff of Fees. The User may opt for the delivery of statements on the payment account movements also through e-services. It shall be deemed that a payment account statement has been correctly delivered to the User if it has been delivered through e-services.

The Bank shall provide the User with the information about the executed single payment transactions in the form of payment account statement once a month.

The Bank shall provide the User with a Statement on Fees Charged for services related with the payment account, together with the data on the interests the Bank has charged to the User, and all interests the Bank has paid to the User, at least once a year, free of charge.

доставе извода поштом, сматра се да је исти уредно достављен ако је послат на последњу банци познату адресу становања коју Банка има у својој евиденцији (контакт адреса која се налази у матичној бази података Корисника). Свако додатно или чешће обавештавање на захтев Корисника, Банка ће омогућити Кориснику уз накнаду, у складу са Тарифом накнада. Корисник може определити за достављање извода о променама на платном рачуну и путем електронских сервиса. Сматра да је извод по платном рачуну правилно уручен Кориснику и ако је достављен путем електронских сервиса.

Банка ће једном месечно достављати кориснику информације о извршеним појединачним платним трансакцијама у форми извода платног рачуна.

Банка ће Кориснику доставити најмање једном годишње, без накнаде, Извештај о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са платним рачуном, заједно са подацима о наплаћеним каматама које је Банка наплатила од Корисника као и свим каматама које је Банка платила Кориснику.

Извештај о наплаћеним накнадама Банка ће Кориснику по свом избору достављати на један од следећих начина:
–путем апликације електронског банкарства, односно апликације за мобилно банкарство, уколико је клијент корисник електронског, односно мобилног банкарства,
-електронском поштом коју је Корисник учинио доступном Банци, или другим средствима комуникација на даљину која омогућава индивидуалну комуникацију с Корисником (коришћењем апликација и друштвених мрежа – Viber, WatsApp, Facebook и др.),
–поштом, на последњу Банци познату адресу становања (контакт адресу) коју Банка има у својој евиденцији,
–уручењем у експозитури Банке.

У случају гашења платног рачуна, Банка ће Кориснику без одлагања достави Извештај о наплаћеним накнадама који се односе на платни рачун, за период до дана његовог гашења, најкасније у року од 30 дана од дана гашења платног рачуна.

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

18. Измене Оквирног уговора

Банка има право да Кориснику предложи измене и допуне одредаба Оквирног уговора. Банка је у обавези да предлог за измену и допуну Оквирног уговора достави Кориснику у писаној форми на папиру или другом трајном носачу података најкасније 2 (два) месеца пре предложеног дана почетка њихове примене.

О изменама Оквирног уговора везано за динарске платне рачуне Банка ће обавештавати само Кориснике тих рачуна који користе ове услуге.

О изменама Оквирног уговора везано за девизне платне рачуне Банка ће обавештавати само Кориснике тих рачуна.

О изменама Оквирног уговора које се односе на електронско и мобилно банкарство, као и платне картице, Банка ће обавештавати само Кориснике платних рачуна који користе наведене платне услуге.

Корисник се може сагласити да предложене измене и допуне Оквирног уговора произведу правно дејство и пре предложеног дана почетка њихове примене.

Сматраће се да је Корисник прихватио предложене измене и допуне, ако до предвиђеног датума ступања на снагу измена и допуна Оквирног уговора није обавестио Банку да их не прихвата и није угасио платни рачун. Уколико Корисник није сагласан са предложеним изменама и допунама Оквирног уговора, има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна, раскине Оквирни уговор, без отказног рока и без плаћања накнаде и других трошкова, а након измирења свих обавеза према Банци. Изјаву о раскиду Оквирног уговора Корисник

The Bank shall provide the User with the Statement on Fees Charged, at its option, in one of the following manners:
–through e-banking app, i.e. m-banking app if the client is the user of e-banking i.e. m-banking,
-by e-mail address that the User made available to the Bank, or by other means of remote communication that enable individual communication with the User (by using apps and social networks – Viber, WatsApp, Facebook etc.),
–by mail, to the last home address (contact address) known to the Bank that the Bank has in its records,
–by delivery at a branch office of the Bank.

In case of closing the payment account, the Bank shall immediately provide the User with a Statement on Fees Charged related to the payment account, for the period until its closing, not later than 30 days after closing the payment account.

The Bank shall inform the User in a clear and unambiguous manner of commercial activities by phone, fax, e-mail or other means of remote communication.

18. Amendments to the Framework Contract

The Bank is entitled to propose amendments to the Framework Contract provisions. The Bank has an obligation to provide the User with the proposal for amendments to the Framework Contract in writing or on other durable medium not later than 2 (two) months prior to the proposed date of the start of their application.

The Bank shall inform only the Users of the RSD payment accounts who use these services about the amendments to the Framework Contract related to the RSD payment accounts.

The Bank shall inform only the Users of foreign currency payment accounts about the amendments to the Framework Contract related to foreign currency payment accounts.

The Bank shall inform only the Users of payment accounts who use e-banking, m-banking and payment cards about the amendments to the Framework Contract related to the above mentioned payment services.

The User may agree that the proposed amendments to the Framework Contract become legally effective even prior to the proposed date of the start of their application.

It shall be deemed that the User has accepted the proposed amendments if he/she has not informed the Bank that he/she does not accept them and has not closed the payment account until the proposed date when the amendments to the Framework Contract come into force. If the User does not agree to the proposed amendments to the Framework Contract, he/she is entitled to terminate the Framework Contract prior to the start of application of proposed amendments, without a termination notice and paying of fees and other charges, but after he/she settles all outstanding amounts to the Bank. The User shall submit a Statement on the Termination of the Framework Contract to the Bank, in writing, to the address of the Bank or by delivering it to the Bank's counter.

If the User does not inform the Bank within the above mentioned term that he/she does not accept the amendments and does not close the Account, it shall be deemed that he/she agrees to them and that he/she accepts them.

If the Bank changes interest rates and/or exchange rate, it may apply these changes immediately even without the previous notification of the User if they are based on the changes in the stipulated reference interest rate or reference exchange rate. If the Bank changes interest rates and/or exchange rate in favour of the User, it may apply them immediately and without previous notification of the User. The Bank is obliged to inform the User of the changes it made in the stipulated manner.

доставља Банци у писаној форми на адресу Банке или уручењем на шалтеру Банке

Уколико у наведеном року Корисник не обавести Банку да не прихвата промене и не угаси Рачун, сматраће се да је сагласан са њима и да их прихвата.

Уколико Банка врши промену каматне стопе и/или курса замене валуте те промене може примењивати одмах и без претходног обавештења Корисника, ако се заснивају на изменама уговорене референтне каматне стопе или референтног курса. Уколико Банка врши промену каматне стопе и/или курс замене валуте у корист Корисника, исте може примењивати одмах и без претходног обавештења Корисника. О извршеним променама Банка је дужна да Корисника обавести на уговорени начин.

19. Престанак важења Оквирног уговора

Оквирни уговор се закључује на неодређено време.

Банка и Корисник имају право на једнострани раскид Оквирног уговора.

Корисник може у сваком тренутку раскинути Оквирни уговор, уз поштовање отказног рока који није дужи од месец дана.

Корисник може у било ком тренутку да раскине Оквирни уговор и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или другим законом.

За раскид Оквирног уговора Корисник је дужан да Банци достави потписан захтев за затварање рачуна, на прописаном обрасцу Банке, као и да измири све обавезе према Банци.

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.

Корисник је у обавези да врати све нереализоване чековне бланкете који су у његовом поседу, као и платне картице које су издате уз платни рачун, а уколико постоје чекови који су издати, а у време подношења захтева за гашење рачуна нису реализовани, Корисник је дужан да обезбеди средства неопходна за измирење обавеза по тим чековима у максималном износу.

Банка ће на основу поднетог захтева за гашење рачуна, без накнаде угасити Рачун Корисника под условом да је измирио све обавезе према Банци и да је вратио све нереализоване чекове и платне инструменте.

Средства затечена на Рачуну приликом гашења, Банка преноси на рачун наведен у захтеву или их Корисник може подићи у готовом новцу на шалтеру Банке. Уколико Корисник у захтеву за гашење не наведе број рачуна за пренос преосталих средстава, нити средства подигне у готовом новцу, Банка ће средства преостала након гашења пренети на рачун средстава Банке која се не користе.

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

Након затварања платног рачуна, Банка Кориснику издаје без накнаде потврду да је рачун затворен, 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

19. Termination of validity of the Framework Contract

The Framework Contract shall be concluded for an indefinite period of time.

The Bank and the User are entitled to a unilateral termination of the Framework Contract.

The User may terminate the Framework Contract at any moment but he/she has to observe the termination notice that is not longer than one month.

The User may also terminate the Framework Contract at any moment in other cases stipulated by the law governing contractual relationships or other law.

In order to terminate the Framework Contract, the User is obliged to provide the Bank with a signed request for closing the account on the stipulated form of the Bank, as well as to settle all outstanding amounts to the Bank.

In the event of terminating the Framework Contract, the User has an obligation to fulfill completely all the obligations indicated in the Framework Contract that have arisen until the day of its termination.

In the event of terminating the Framework Contract, the User shall pay to the Bank the fees the Bank calculates for payment services for a certain period of time only on pro rata basis until the termination of the Framework Contract. If such fees are paid in advance, the Bank has to return the pro rata amount of the fee charged to the User.

The User has an obligation to return all uncleared sets of checks in his/her possession, as well as the payment cards issued on the payment account, and, if there are checks that are issued but not cleared when a request for account closing was submitted, the User is obliged to provide the funds necessary for settling outstanding maximum amounts of those checks.

The Bank shall, based on the submitted request for account closing, close the Account of the User, free of charge, provided that he/she has settled all outstanding amounts to the Bank and that he/she has returned all uncleared checks and payment instruments.

When closing the Account, the Bank shall transfer the funds in the Account to the account indicated in the request or the User may withdraw them in cash at the Bank's counter. If the User does not indicate in the request for account closing the number of account for the transfer of the remaining funds or if he/she does not withdraw the funds in cash, the Bank shall transfer the remaining funds after its closing to the Bank's account of funds that are not used.

The Bank may reject the User's request for closing the payment account if the User has due but unsettled outstanding amounts to the Bank.

After closing the payment account, the Bank shall issue a confirmation to the User, free of charge, that this account has been closed and that all outstanding amounts to the Bank related to the opening, maintaining and closing of that account have been settled.

The Bank shall provide the User with the confirmation mentioned above without delay, in writing, on paper or in hard copy, and the User may determine in which of these two manners the Bank is obliged to provide him/her with this confirmation.

The Bank may unilaterally terminate the Framework Contract concluded for an indefinite period with the temination notice of 2 (two) months, under the terms stipulated by the Framework Contract, and in other cases stipulated by the law governing contracts or other applicable regulations.

The Bank is entitled to unilaterally terminate the Framework Contract in following cases:

- If there have been no movements in the account in the last 24 months. Transactions inititated by the Bank (charged fees and interests) shall not be deemed to be movements in the account;

података, а Корисник може одредити на који од ова два начина је Банка дужна да му ову потврду достави.

Банка може једнострано раскинути Оквирни уговор закључен на неодређено време уз отказни рок од 2 (два) месеца, под условима предвиђеним Оквирним уговором, као и другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или други позитивни прописи.

Банка има право да једнострано раскине Оквирни уговор у следећим случајевима:

- ако у протекла 24 месеца није било промета по рачуну. Трансакције иницирање од стране Банке (наплаћена накнада и камата) не сматрају се прометом по рачуну;
- ако се Корисник платних услуга не придржава одредби уговора и Општих услова пословања, као и у другим случајевима утврђеним законом или другим прописом.;

У случају једностраног раскида оквирног уговора, Банка ће обавештење о раскиду доставити Кориснику два месеца пре дана наступања раскида, на последњу Банци познату адресу Корисника, на папиру или другом трајном носачу података, поштом или електронском поштом.

У случају смрти Корисника, Банка блокира Рачун и сва овлашћења по текућем рачуну престају да важе. Овлашћена лица дужна су да Банци доставе информацију о чињеници смрти Корисника (извод из Матичне књиге умрлих) и врате све платне инструменте.

Новчана средства која се налазе на рачуну, наследник/ци могу подићи само на основу правоснажног решења о наслеђивању којим су одређени као наследници. Банка ће након исплате средстава наследницима угасити рачун Корисника.

Банка може раскинути Оквирни уговор без отказног рока у следећим случајевима:

- ако је Корисник платних услуга при склапању Оквирног уговора, доставио погрешне или неистините личне податке или друге податке који су од значаја за правилно и законито пружање услуга;
- ако Корисник током трајања пословног односа не достави информације и податке на захтев Банке, у сврху испуњавања обавеза Банке по Закону о спречавању прања новца и финансирања тероризма;
- ако Корисник платних услуга не обавести Банку о статусним променама односно другим променама;
- ако Корисник не достави податке и документацију на основу које се утврђује FATCA статус Корисника сагласно FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) споразуму, односно одбије да достави податак о свом пореском идентификационом броју у САД или не достави доказ да не спада у категорију тзв. „одређених лица из САД“
- и у другим случајевима утврђеним законима или на основу извршног судског решења.
- уколико Корисник крши одредбе позитивних прописа и уколико својим пословањем нарушава углед Банке.

Поред основа за раскид оквирног уговора из ове тачке, Банка може једнострано раскинути оквирни уговор о пакету рачуна са основним услугама и ако је испуњен најмање један од следећих услова:
1) Корисник је намерно користио платни рачун у противправне сврхе;
2) на платном рачуну није извршена ниједна платна трансакција дуже од 24 узастопна месеца;
3) Корисник је право на платни рачун са основним услугама остварио на основу нетачних информација;
4) Корисник је накнадно отворио други платни рачун са основним услугама;
5) Корисник више нема законит боравак у Републици Србији.

- If the User of payment services does not comply with the provisions of the contract and the General Terms and Conditions, as well as in other cases stipulated by the law or other regulation;

In the event of a unilateral termination of the Framework Contract, the Bank shall provide the User with a notification two months prior to the date the termination starts, to the address last known to the Bank, on paper or other durable medium, by mail or e-mail.

In the event of death of the User, the Bank shall block the Account and all authorizations on the current account shall cease to be valid. The authorized persons shall be obliged to provide the Bank with the information about the death of the User (death certificate) and to return all payment instruments.

Heir/s may withdraw the funds in the account only based on a legally binding decision of inheritance by which they are designated as the heirs. The Bank shall close the User's account after the payment of funds to the heirs.

The Bank may terminate the Framework Contract without the termination notice in following cases:

- If the User of payment services provided wrong or false personal data or other data important for correct and lawful provision of services when concluding the Framework Contract;
- If the User does not provide information and data, at the Bank's request, in the course of duration of the business relationship, so as the Bank could fulfill its obligations according to the Law on AML/CTF;
- If the User of payment services does not inform the Bank of the status changes, i.e. other changes;
- If the User does not provide the data and documentation based on which FATCA status of the User is established according to FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) agreement, i.e. he/she rejects to provide the data on his/her tax identification number in the US or does not provide evidence that he/she does not belong to the category of the so-called "specified US persons";
- In other cases stipulated by laws or based on an executive court decision;
- If the User violates the provisions of the applicable regulations and if he/she damages the Bank's reputation with his/her operations.

In addition to the bases for the termination of the Framework Contract indicated in this item, the Bank may unilaterally terminate the Framework Contract on the account package with basic services if at least one of the following conditions is fulfilled:
1) The User has intentionally used the payment account for unlawful purposes;
2) No payment transaction has been executed in the payment account in the period longer than 24 months in a row;
3) The User has exercised his/her right to a payment account with basic services based on false information;
4) The User has additionally opened another payment account with basic services;
5) The User no longer has a legal residence in the Republic of Serbia.

20. Procedure of filing objections

The User is entitled to file a written objection to the Bank if he/she deems that the Bank does not comply with the law, the General Terms and Conditions, good business practice and obligations indicated in the Framework Contract. The User may file an objection, in writing, within three (3) years after his/her right or legal interest has been violated, at any counter of the Bank, by sending it to the following address: Postal Savings Bank, joint-stock company, Belgrade, 3, Kraljice Marije Street, 11120 Belgrade (Banka Poštanska štedionica, akcionarsko društvo, Beograd, Kraljice Marije br.3, 11120 Beograd) or electronically to the following e-mail address: prigovori@posted.co.rs and through a contact form for objections on the website of the Bank www.posted.co.rs and through e-banking and m-banking apps.
The Bank has an obligation to provide an answer to the objection within fifteen (15) days following the date the objection was received, with an indication that exceptionally, for the reasons not depending on its will, this term may be

20. Поступак подношења приговора

Корисник има право да поднесе писани приговор Банци уколико сматра да се Банка не придржава закона, Општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из оквирног Уговора. Корисник може упутити приговор у писменој форми у року од три (3) године од када је учињена повреда његовог права или правног интереса, на сваком шалтеру Банке, слањем на адресу: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, Краљице Марије бр.3, 11120 Београд или електронским путем на адресу електронске поште prigovori@posted.co.rs , путем контакт форме за приговоре на интернет презентацији Банке www.posted.co.rs и путем апликације електронског и мобилног банкарства.
Банка је у обавези да у писаној форми достави одговор на приговор у року од петнаест (15) дана од дана пријема приговора, уз напомену да се изузетно, из разлога који не зависе од њене воље, рок може продужити за додатних петнаест (15) дана, о чему је дужна да писмено обавести корисника, уз навођење разлога због којих није у могућности да одговор достави у року, као и крајњи рок у ком ће одговор бити достављен.
Уколико није задовољан одговором Банке или му Банка није доставила одговор у прописаном року, корисник у року од шест (6) месеци од дана пријема приговора или протека рока за достављање одговора, може поднети притужбу Народној банци Србије на адресу: Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем контакт форме на интернет презентацији Народне банке Србије – www. nbs.rs, избором опције „Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.“
Уколико се приговор/притужбу доставља преко пуномоћника, уз приговор/притужбу се доставља и посебно пуномоћје којим се овлашћује пуномоћник да у име и за рачун основног корисника поднесе приговор Банци/притужбу Народној банци Србије на рад тачно одређене Банке и предузима радње у поступку по том приговору/притужби. Истим пуномоћјем даје се одобрење да се пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на корисника, а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Спорни однос са Банком може се решити и у вансудском поступку – поступку посредовања, који се покреће на захтев једне од страна у спору, а који је друга прихватила. Исти се може водити пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање. Покретање и вођење поступка посредовања не искључује, нити утиче на остваривање права корисника на судску заштиту.
Поступак решавања приговора је бесплатан.

Детаљне информације у вези са начином подношења приговора, поступању Банке по приговору, начину подношења притужбе и праву на покретање поступка посредовања, Банка објављује на званичној интернет презентацији и у свим пословним просторијама Банке у којима пружа услуге.

21. Прелазне и завршне одредбе

На међусобна права и обавезе Корисника и Банке примењује се право Републике Србије. Ови Општи услови састављени су у складу са прописима Републике Србије.

На све што није регулисано и овим Општим условима и/или Оквирним уговором, примењују се одредбе Закона о платним услугама, Закона о девизном пословању и Закона о облигационим односима и подзаконских аката који уређују област платних услуга.

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

БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД

extended for additional fifteen (15) days. The Bank is obliged to inform the User in writing indicating the reason due to which it is not able to provide the answer within the stipulated term and the deadline when the answer shall be provided.
If he/she is not satisfied with the answer of the Bank or the Bank has not provided the answer to him/her within the stipulated term, the User may file a complaint to the National Bank of Serbia to the following address: Department of the Protection of Financial Service Users , 17, Nemanjina Street, 11000 Belgrade or Post Box 712, 11000 Belgrade (Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd or Poštanski fah 712, 11000 Beograd), as well as through the contact form on the website of the National Bank of Serbia www.nbs.rs, by opting for "File a Complaint/Objection to the Work of a Financial Service Provider" („*Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга*.“), within six (6) months after the day when the objection was received or with the expiry of the term for providing answers.

If you file an objection/complaint through a proxy, a special power of attorney with which you authorize the proxy to file an objection to the Bank/complaint to the National Bank of Serbia, to the work of a specific bank, on your behalf and for your account, and to take actions in the proceedings based on that objection/complaint, shall be also provided with the objection/complaint. With the same power of attorney an authorization is given that data that refer to the User and that represent banking secret in the sense of the law on banks, i.e. business secret in the sense of the law on payment services, are made available to the proxy.

A disputable relationship with the Bank may be settled also in an out-of-court proceeding – mediation proceeding initiated at the request of one of the parties to the dispute, and which has been accepted by the other party. It may also be conducted before the National Bank of Serbia or other authority or a person authorized for mediation. Initiation and conducting of the mediation proceeding shall neither exclude nor affect the exercise of the User's right to court protection.
The procedure of settling objections is free of charge.

The Bank shall publish the detailed information regarding the manner of filing objections, acting of the Bank upon the objection, the manner of filing complaints and the right to initating a mediation proceeding on its website and in the premises of the Bank where it provides its services.

21. Transitional and closing provisions

The Law of the Republic of Serbia shall be applied to mutual rights and obligations of the User and the Bank. These Terms and Conditions shall be drawn up in accordance with the regulations of the Republic of Serbia.

Provisions of the Law on Payment Services, the Law on Foreign Exchange Operations and the Law on Contracts and the by-laws governing payment services shall be applied to all that has not been governed by these General Terms and Conditions and/or the Framework Contract.

The competent court for settling any disputes arisen from the business relationship between the User and the Bank shall be a court in the place of residence of the User in the Republic of Serbia unless otherwise has been agreed, i.e. if there is no exclusive competence of other court or competent authority.

POSTAL SAVINGS BANK, JOINT-STOCK COMPANY, BELGRADE