



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 на прописаном Обрасцу Банке, који садржи својеручне потписе корисника и овлашћеног лица по рачуну, да располаже новчаним 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 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 на терет свог рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, а ако нема платног рачуна – физичко или правно лице које издаје платни налог.
- **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 или се иницира у име платиоца, путем налога за плаћање или путем платних инструмената, без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања.

- **Платна трансакција на даљину** је платна трансакција која је иницирана путем интернета или уређаја који се може користити за комуникацију на даљину.
- **Иницирање платне трансакције** означава предузимање радњи које су претходни услов за започињање извршења платне трансакције, укључујући издавање платног налога и спровођење аутентификације.
- **Иницирање плаћања** је услуга код које се на захтев корисника платних услуга издаје платни налог на терет платног рачуна платиоца који се води код другог пружаоца платних услуга.
- **Пружање информација о рачуну** је услуга која се пружа преко интернета и којом се пружају груписане информације о једном или више платних рачуна које корисник платних услуга има код другог пружаоца платних услуга или код више пружалаца платних услуга.
- **Домаћа платна трансакција** је платна трансакција у чијем извршавању учествују пружалац платних услуга платиоца и пружалац платних услуга примаоца плаћања који ту платну услугу 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
- **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 низ поступака уговорених између Корисника и Банке а које Корисник употребљава за издавање платног налога, односно за иницирање платне трансакције (платна картица, електронско банкарство, мобилно банкарство и др.).
- **Издавање платних инструмената** је платна услуга код које пружалац платних услуга на основу уговора издаје платиоцу платни инструмент за иницирање и обраду платних трансакција платиоца код тог пружаоца платних услуга.
- **Прихватање платних трансакција** је платна услуга код које се на основу уговора пружаоца платних услуга с примаоцем плаћања о прихватању и обради платних трансакција врши пренос новчаних средстава примаоцу плаћања.
- **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 прихватању 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 издавање 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 (popur)** 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 задужена или одобрена на рачуну.
- **Референтни курс** је курс на основу којег се врши рачунање при замени валута, а који је доступним учинио пружалац платних услуга или који потиче из јавно доступног извора.
- **Референтна каматна стопа** је стопа на основу које се обрачунава камата и која је јавно доступна, а утврђује се независно од једностране воље пружаоца и корисника платних услуга који су закључили уговор о платним услугама.
- **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 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 на терет свог платног рачуна, укључујући и издавање трајног налога, након чега се платни рачун примаоца плаћања одобрава за износ платне трансакције.
- **Трајни налог** је инструкција коју Корисник даје Банци за извршење трансфера одобрења, у редовним временским размацама 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 300.000,00 динара.
- **Клиринг НБС систем** је платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција са износом до 300.000,00 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 300.000,00 динара.
- **Инстант трансфер одобрења** је домаћа платна трансакција до 300.000,00 динара, која је означена као хитна, иницирана платним налогом у папирној форми, као и свака домаћа платна трансакција до 300.000,00 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 код** је стандардизована дводимензиона ознака, представља дводимензиони бар-код заснован на ISO 18004, на штампаним рачунима – фактурама, као и приликом инстант плаћања на интернет и физички продајним местима када наведени код приказује трговац односно купац/Корисник. IPS QR код садржи обавезне елементе за презентовање података о Кориснику или трговцу (приликом плаћања на продајном месту) или податке о трговцу који се преузимају и користе у елементима платног налога (приликом скенирања IPS QR кода 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 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 изричито уговорени 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 да би се извршила платна трансакција коју је корисник иницирао, односно за коју је корисник дао сагласност.
- **Недозвољено прекорачење рачуна** је износ средстава за који је Банка у складу са уговором или законом задужила текући рачун Корисника у своју корист или у корист трећих лица када на том рачуну није било довољно средстава за извршење трансакције, укључујући средства по основу дозвољеног прекорачења.
- **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 Законом којима се уређују азил и избеглице или на основу међународног уговора.
- **Пружалац платних услуга који води рачун** јесте пружалац платних услуга који платиоцу отвара и води платни рачун.
- **Пружалац услуге иницирања плаћања** је пружалац платних услуга који пружа услугу код које се на захтев корисника платних услуга издаје платни налог на терет платног рачуна платиоца који се води код другог пружаоца платних услуга.
- **Пружалац услуге пружања информација о рачуну** је пружалац платних услуга који пружа услугу преко интернета и којом се пружају груписане информације о једном или више платних рачуна које корисник платних услуга има код другог пружаоца платних услуга или код више пружалаца платних услуга.
- **Аутентификација** означава поступак који пружаоцу платних услуга омогућава проверу идентитета корисника платних услуга или ваљаности употребе одређеног платног инструмента, укључујући употребу персонализованих сигурносних елемената Корисника.
- **Поуздана аутентификација корисника** означава аутентификацију са употребом два или више елемената који спадају у категорију знања (нешто што само корисник зна), поседовања (нешто што само корисник поседује) и својствености (нешто што корисник јесте) који су међусобно независни, што значи да откривање једног не умањује поузданост других, а која је осмишљена тако да штити поверљивост података о аутентификацији.
- **Видео-идентификација** означава поступак утврђивања и провере идентитета физичког лица коришћењем средстава електронске комуникације, без физичког присуства лица у просторијама Банке. Поступак видео-идентификације спроводе само запослени Банке који су прошли посебну обуку за спровођење овог поступка, у посебној просторији Банке која је физички одвојена од других просторија.
- **Персонализовани сигурносни елементи** означавају персонализоване податке и обележја која пружалац платних услуга додељује кориснику платних услуга у циљу аутентификације.
- **Осетљиви подаци о плаћању** означавају сваки податак, укључујући персонализоване сигурносне елементе, који се може искористити за извршење преварних радњи, при чему у случају активности пружаоца услуге иницирања плаћања и пружаоца услуге пружања информација о рачуну, име власника рачуна и број рачуна не представљају осетљиве податке о плаћању.
- **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 предговорној 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/Приступница (у даљем тексту: КДП)** – Образац Банке који садржи својеручне потписе Корисника и овлашћених лица, за располагање средствима по платном рачуну Корисника, депонованих на предвиђеном образцу Банке.
- **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 дужи 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;
 - 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;
 - директним задужењем, укључујући и једнократно директно задужење;
 - коришћењем платне картице или сличног средства;
- Услуге издавања платних инструмената и/или прихватања платних трансакција 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.

Платне услуге које пружа Банка могу се уговорити на даљину коришћењем средстава комуникације на даљину. Уговарање на даљину уређено је Општим условима пословања Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд који се примењују код уговарања на даљину са физичким лицима.

5. Предговорна 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 образцу Народне банке Србије и Информацију о обради и заштити података о личности, на папиру, путем имејла, 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.

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 иностраној валути.

Банка корисницима резидентима отвара динарске текуће рачуне:

- по основу личних примања (плата, пензија, инвалиднина);
- 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 образцу 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 боравак грађана, односно боравак странаца у складу са Законом о странцима, укључујући и странца који борава 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 са 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.

Приликом отварања Рачуна, Банка утврђује број Рачуна Корисника који представља јединствену идентификациону ознаку коју је Корисник дужан да наведе ради правилног издавања или 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 платни рачун у динарској валути (РСД) а девизни платни 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 кобрендираних картице и Mastercard дебитне картице;
- Коришћење услуга електронског банкарства;
- Коришћење услуга мобилног банкарства;
- СМС обавештења.

Поред закључења Уговора о отварању Рачуна Плус у папирној форми која подразумева физичко присуство корисника у предуговорној фази и при потписивању уговорне документације, корисник резидент може закључити Уговор о отварању Рачуна Плус на даљину, након спроведеног поступка непосредне видео-идентификације, у складу са Општим условима пословања Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд који се примењују код уговарања на даљину са физичким лицима.

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 пропусе 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 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 кода 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.

Корисницима са посебним потребама, Банка отвара платни рачун, под istim условима, обезбеђујући равноправни положај ових лица уз прилагођавање начина подношења и овере документације, као и начина информисања о правима и обавезама у циљу заштите интереса Корисника, а на законом прописан начин. Корисници са посебним потребама могу закључити Оквирни уговор и давати сагласност за извршење платних трансакција, стављањем својеручног потписа (наведено се примењује за кориснике који су у стању да се на тај начин потпишу), рукознака односно отиска прста или факсимила односно печатом који садржи податке о личном идентитету корисника.

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 аларми, дигитално банкарство и други. Изузетно, по основу отвореног ученичког платног рачуна малолетном лицу могуће је подносити захтеве за одобравање додатних производа и услуга наведених у овом ставу.

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, усвојioca 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.

8. Давање овлашћења за располагање средствима са платног рачуна

Корисник може овластити највише два пословно способна лица, за располагање средствима по динарском платном рачуну, односно по платном девизном рачуну. Овлашћење по 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 платном 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, кредитне), преузимати реиздате картице, ступати у уговорни однос са Банком у име власника рачуна, опозвати овлашћење по платном рачуну другог овлашћеног лица, гасити рачун и др. без посебног Пуномоћја датог од стране Корисника овереног од стране надлежног органа.

Овлашћење за располагање новчаним 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-mail а и путем електронских сервиса.

Банка не одговара за радње Корисникових овлашћених лица по платном рачуну, 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 новчаним средствима са платног рачуна нити предузимати било које друге радње или добити било какве информације и дужни су одмах вратити картицу и друга средства за располагање, уколико истима располажу.

Банка 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 платном 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 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 платном рачуну престају да важе и картице се блокирају (основног корисника и овлашћеног/их лица). Уколико су на платном рачуну одобрена средства 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 платном 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 новчана 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 платном рачуну резидента за пријем личних примања, може издати чекове. Банка Кориснику може одобрити дозвољено прекорачење по динарском платном 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.

У случају када је Кориснику омогућено недозвољено прекорачење по Рачуну, Банка на износ недозвољеног прекорачења наплаћује камату по каматној стопи у висини стопе законске затезне камате. Каматна стопа објављује се на званичној интернет презентацији и у пословним просторијама Банке.

Банка је дужна да одмах и без одлагања обавести Корисника ако је његов рачун задужен за износ који је довео до коришћења недозвољеног прекорачења. У обавештењу Банка наводи:

- 1) износ недозвољеног прекорачења;
- 2) тренутни износ прекорачења;
- 3) каматну стопу која ће се примењивати на износ прекорачења;
- 4) податке о евентуалним накнадама, трошковима и уговорним казнама;
- 5) датум до којег Корисник мора да изврши исплату дуговањем износа.

Кориснику који измири дуговање по недозвољеном прекорачењу у року од 5 (пет) дана од дана задуживања рачуна Банка не наплаћује камату на прекорачење нити било коју другу накнаду.

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 ефективном страном новцу у износу који је динарска противвредност по званичном средњем курсу већа од 600.000,00 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.

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 300.000,00 динара, без обзира на канал издавања, Банка извршава у РТГС платном систему НБС.

Платни налог Корисника са износом до 300.000,00 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, подразумева се опција је OUR.

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 истог 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. 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.

Платни рачун Корисника се не може задужити пре пријема платног налога.

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 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, као и у случајевима који су утврђени прописима или када код Банке постоји разумна сумња у погледу веродостојности платног налога или појединих његових елемената. 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 извршења платног налога или иницирања платне трансакције 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.

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

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 инобанка 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 издавање платног налога или 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;
- 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 каталожке 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.

Платилац сагласност за извршење платне трансакције може дати и преко примаоца плаћања и преко пружаоца услуге иницирања плаћања.

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 е-mail адресе коју је Корисник регистровао код Банке. Инстант плаћања се не могу опозвати.

Када је платну трансакцију иницирао пружалац услуге иницирања плаћања или прималац плаћања или платилац преко примаоца плаћања – платилац не може опозвати платни налог након давања сагласности пружаоцу услуге иницирања плаћања да иницира платну трансакцију или давања сагласности за извршење платне трансакције примаоцу плаћања.

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.

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.

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. Потврда расположивости новчаних средстава

Пружалац платних услуга који води рачун дужан је да одмах након пријема захтева пружаоца платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици одговори да ли је на платном рачуну платиоца расположив износ неопходан за извршење платне трансакције на основу платне картице, ако су испуњени следећи услови:

- 1) платиоцем платном рачуну се у тренутку пријема овог захтева може приступити преко интернета;
- 2) платилац је пружаоцу платних услуга који води рачун дао изричиту сагласност да одговори на такав захтев одређеног пружаоца платних услуга како би потврдио да је на платном рачуну платиоца расположив износ који одговара одређеној платној трансакцији на основу платне картице;

- 3) сагласност из тачке 2) овог става дата је пре слања првог таквог захтева.

Пружалац платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици овај захтев може доставити ако су испуњени следећи услови:

- 1) платилац му је дао изричиту сагласност да упути, односно да упућује такав захтев;
- 2) платилац је у износу из става 1. ове тачке иницирао платну трансакцију на основу платне картице користећи платни инструмент заснован на платној картици;
- 3) пружалац платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици аутентификује себе пред пружаоцем платних услуга који води рачун пре достављања сваког појединачног таквог захтева и успоставља комуникацију и размењује поруке и податке с њим на безбедан начин.

Одговор из става 1. ове тачке садржи само „да“ или „не“ без навођења стања на платном рачуну и не може да се чува нити да се користи у друге сврхе осим за извршавање платне трансакције.

Пружалац платних услуга који води рачун не може на основу овог одговора из става 1. ове тачке онемогућити располагање новчаним средствима на платном рачуну платиоца.

Пружалац платних услуга који води рачун дужан је на захтев платиоца да га информира о пружаоцу платних услуга који је доставио овај захтев и о датом одговору.

Одредбе ове тачке не примењују се на платни инструмент заснован на картици на којој је похрањен електронски новац.

13. Правила о приступу платном рачуну у случају услуге иницирања плаћања

Ако се платном рачуну платиоца може приступити преко интернета, платилац има право да користи услугу иницирања плаћања коју пружа пружалац услуге иницирања плаћања.

Ако је платилац дао изричиту сагласност за извршење платне трансакције, како би се омогућила примена његовог права да користи услугу иницирања плаћања, пружалац платних услуга који води рачун дужан је да обезбеди следеће:

- 1) да с пружаоцем услуге иницирања плаћања успостави комуникацију и размењује податке и поруке на безбедан начин;
- 2) да одмах након пријема платног налога од Пружаоца услуге иницирања плаћања – том пружаоцу достави или учини доступним све информације о иницирању платне трансакције и све доступне информације у вези са извршењем платне трансакције;
- 3) да платне налоге примљене преко пружаоца услуге иницирања плаћања ни на који начин не дискриминише у односу на платне налоге које је издао директно платилац, и то посебно у погледу временског распореда и брзине поступања, приоритета или накнада, осим из објективних разлога.

Пружање услуге иницирања плаћања не може да зависи од постојања уговорног односа за ту намену између пружаоца услуга иницирања плаћања и пружаоца платних услуга који воде рачуне.

14. Правила за приступ и употребу информација о платном рачуну код услуге пружања информација о рачуну

Ако се платном рачуну може приступити преко интернета, корисник платних услуга има право да користи услугу пружања информација о рачуну.

Ако је корисник платних услуга дао изричиту сагласност за пружање услуге пружања информација о рачуну, како би се омогућила примена његовог права да користи ту услугу, пружалац платних услуга који води рачун дужан је да обезбеди следеће:

- 1) да с пружаоцем услуге пружања информација о рачуну успостави комуникацију и размењује поруке и податке на безбедан начин;
- 2) да не дискриминише захтеве за давање података које прими од пружаоца услуге пружања информација о рачуну, осим из објективних разлога.

Пружање услуге пружања информација о рачуну не може да зависи од постојања уговорног односа за ту намену између пружаоца услуга иницирања плаћања и пружаоца платних услуга који воде рачуне.

15. Ограничен приступ пружалаца платних услуга платним рачунима

Пружалац платних услуга који води рачун може пружаоцу услуге пружања информација о рачуну или пружаоцу услуге иницирања плаћања одбити приступ платном рачуну ако постоје оправдани и доказима поткрепљени разлози у погледу неодобреног или преварног приступа платном рачуну, односно неодобреног или преварног иницирања платне трансакције тих пружалаца платних услуга.

Пружалац платних услуга који води рачун дужан је да у случају из става 1. ове тачке обавести корисника платних услуга о одбијању приступа платном рачуну и разлозима тог одбијања, на начин који је утврђен у оквирном уговору.

Обавештавање се врши једним од следећих начина, узимајући у обзир канал комуникације који је корисник изабрао за пријем информација:

- путем електронске поште на његову последњу достављену адресу Банци
- слањем СМС поруке или позивањем на број телефона који је Корисник доставио Банци као контакт
- слањем Push поруке или обавештењем кроз Пријемно поштанско сандуче у апликацији мобилног или електронског банкарства

Ако није у могућности да га о томе обавести пре одбијања приступа платном рачуну, пружалац платних услуга који води рачун дужан је да то учини одмах након одбијања приступа платном рачуну.

Изузетно од става 2. ове тачке, пружалац платних услуга који води рачун неће обавестити платиоца у складу с тим ставом ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје објективно оправдани безбедносни разлози.

Пружалац платних услуга који води рачун поново ће омогућити приступ платном рачуну када престану да постоје разлози за одбијање тог приступа.

16. Аутентификација

Банка је дужна да примени поуздану аутентификацију Корисника у случајевима када Корисник:

- 1) приступа платном рачуну преко интернета;
- 2) иницира електронску платну трансакцију;
- 3) путем средстава за комуникацију на даљину извршава било коју активност која може имати утицај на испољавање ризика од преварних радњи или злоупотреба у вези са извршењем платне трансакције.

У случају да Корисник иницира електронску платну трансакцију на даљину, Банка је дужна да примени поуздану аутентификацију Корисника која укључује елементе за динамичко повезивање те трансакције са одређеним износом и Примаоцем плаћања.

Банка је дужна да у наведеним случајевима успостави одговарајуће мере сигурности за заштиту поверљивости и интегритета персонализованих сигурносних елемената Корисника платних услуга.

Одредбе из ставова 2. и 3. ове тачке примењују се и на платне трансакције инициране преко пружаоца услуге иницирања плаћања, док се одредбе ставова 1. и 3. ове тачке примењују и на пружаоца услуга пружања информација о платном рачуну.

Банка је дужна да омогући пружаоцу услуге иницирања плаћања и пружаоцу услуге пружања информација о платном рачуну поштовање процедуре аутентификације корисника платних услуга које је Банка, као пружалац платних услуга који води рачун, обезбедила Кориснику платних услуга у складу са ставовима 1. и 3. ове тачке, а пружаоцу услуге иницирања плаћања и у складу са ставом 2. ове тачке.

17. 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.).

17.1. 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.

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 намирају 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 намирање 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 намирање 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.

17.2. 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 предефинисаним лимитима потрошње који су ближе регулисани у уговору. Банка се обавезује да 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 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.

Приликом плаћања POST CARD DinaCard UnionPay картицом укупан износ куповине не може бити већи од две просечне месечне зараде/пензије, а укупан износ свих рата у току једног месеца не сме бити већи од 30% просечног месечног прилива зараде/пензије. Корисник нема могућност плаћања Диниом на рате без камате уколико се платни рачун у тренутку иницирања трансакције налази у недозвољеном прекорачењу. Такође, у случају кашњења у измиривању обавеза по кредитним производима, Банка задржава право да Кориснику ускрати услугу плаћања на рате без камате POST CARD DinaCard UnionPay картицом, о чему ће Корисника обавестити приликом достављања прве опомене о измиривању доспелих обавеза по кредитним производима Банке.

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 користити 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 страниој валути приказати прерачунат у динаре и то:

- за трансакције реализоване у америчким доларима (USD), по средњем курсу Народне банке Србије.
- за трансакције у иностранству 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 контактано, бесконтактно и без присуства картице.

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

Картица се може користити за плаћање робе 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 Картике 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 инструмената 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 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.

17.3. 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, читавањем података са магнетне траке/чипа или без читавања података магнетне

писте/чипа. Трансакције се могу реализовати контактано, 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 читавања 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. 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 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.

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.

Ако је платна трансакција на основу платне картице иницирана од стране примаоца плаћања или преко примаоца плаћања, а тачан износ трансакције није познат у тренутку када платилац даје сагласност за извршење платне трансакције – платиочев пружалац платних услуга не може резервисати средства на платиочевом платном рачуну ако платилац није дао сагласност за тачно одређен износ новчаних средстава који се може резервисати.

Платиочев пружалац платних услуга дужан је да ослободи резервацију новчаних средстава на платиочевом платном рачуну без одлагања након пријема информације о тачном износу платне трансакције, а најкасније одмах након пријема платног налога.

17.3.1. 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. 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.

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 додатну 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 услугу 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.

17.4. 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.

За успостављање услуга дигиталног банкарства, потребно је да Корисник поседује одговарајућу врсту платног рачуна који није блокиран за задужења.

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.

17.5. 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. Апликација мобилног банкарства може се користити на мобилним телефон са оперативним системом Android од верзије Android 6.0, оперативним системом IOS од верзије 2, оперативним системом EMUI од верзије EMUI 4.0.

Уређаји без безбедносних ажурирања у последњих годину дана могу бити идентификовани као несигурни, што може ограничити приступ апликацији мобилног банкарства.

Корисник услуге је такође у обавези да на свом мобилном телефону обезбеди довољно слободне меморије за несметану инсталацију апликације.

Ради коришћења услуге електронског банкарства Корисник је у обавези да обезбеди рачунар чији је оперативни систем Windows или macOS са приступом интернет конекцији. Електронском банкарству може се приступити путем интернет прегледача Chrome, Edge, Firefox, Opera и Safari.

Препоручује се коришћење најновије верзије интернет прегледача због оптималне безбедности, старије верзије интернет прегледача не добијају безбедносно подршку произвођача.

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 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 Плаћања Србија“.

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 којом се идентификује извршена платна трансакција на продајном месту,
- Валу 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.

17.6. Заштитне и друге мере

Корисник је дужан да користи платни инструмент (платну картицу, електронско и мобилно банкарство) у складу са одредбама оквирних 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 је дужан да одмах по сазнању обавести Банку 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, а у случају да се ради о неодоброј платној трансакцији или одоброј платној трансакцији која је последица преваре или злоупотребе, Банка ће одмах предузети све разумне мере ради повраћаја новчаних средстава.

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 аутентификацију 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 аутентификацију, 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 сам 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.

17.7. 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 (неодобрено) коришћење или коришћење платног инструмента с намером преваре или као последице преваре;
- у случају платног инструмента којим се располаже кредитним средствима, односно средствима из дозвољеног прекорачења рачуна 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).

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 са 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.

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.

О намери и разлозима блокирања платног инструмента Банка ће обавестити Корисника на начин који је безбедан у смислу да обавештење пружаоца платних услуга буде на неки од наведених начина:

- путем електронске поште на његову последњу достављену адресу Банци
- слањем СМС поруке или позивањем на број телефона који је Корисник доставио Банци као контакт
- Слањем Push поруке или обавештењем кроз Пријемно поштанско сандуче у апликацији мобилног или електронског банкарства

У зависности од околности конкретног случаја, размера инцидента, расположивих контакт података Банка ће на безбедан и ефикасан начин обавестити Корисника.

18. Одговорност за извршење платних трансакција

Неодоброном платном трансакцијом сматра се платна трансакција за чије извршење не постоји сагласност Корисника дата у складу са тачком 10. ових Општих услова. Неизвршена платна трансакција подразумева да Банка није извршила платни налог Корисника. Неправилно извршена платна трансакција је платна трансакција која је извршена у износу који је мањи или већи од износа наведеног на платном налогу или када није извршена у року предвиђеним Терминским планом.

Корисник је дужан да обавести Банку о неодоброј, неизвршеној или неправилној извршеној платној трансакцији, одмах по сазнању, 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 неодоброј, 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 неодоброј, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах након сазнања о тој трансакцији.

18.1. Одговорност за неодобрену платну трансакцију

Уколико је Банка, одговорна за платну трансакцију за коју не постоји сагласност Корисника дата у складу са тачком 10. ових Општих услова (у даљем тексту: неодобрена платна трансакција) укључујући и платну трансакцију иницирану од стране Корисника преко Пружаоца услуге иницирања плаћања, дужна је да одмах по сазнању, а најкасније наредног пословног дана након што је открила или била обавештена о тој платној трансакцији – изврши повраћај износа те трансакције, осим ако Банка сумња да се ради о превари или злоупотреби на страни

Корисника, у ком случају је Банка дужна да у року од десет дана од сазнања за неодобрену платну трансакцију поступи на један од следећих начина:

- 1) образложи Кориснику одбијање повраћаја и пријави превару, односно злоупотребу надлежном органу; или
- 2) изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, ако након додатне провере закључи да Корисник није учинио превару или злоупотребу.

Банка је дужна да Корисников платни рачун врати у стање у којем би био да неодобрена платна трансакција није извршена, тако да датум валуте одобрења Корисниковог платног рачуна буде најкасније датум када је рачун задужен за ту платну трансакцију, као и да изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила Кориснику и изврши повраћај, односно 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.

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 17.6 ових Општих услова услед његове намере или крајње непажње.

Корисник неће сносити губитке који проистичу из извршења неодобрених трансакција у следећим случајевима:

- 1) ако губитак, крађу или злоупотребу платног инструмента Корисник није могао открити пре извршења неодобрене платне трансакције, изузев у случају из става 4. ове подтачке;
- 2) ако је неодобрена платна трансакција последица радње или пропуста запосленог, заступника или огранка Банке или другог лица коме су активности пружаоца платних услуга поверене, изузев у случају из става 4 ове подтачке;
- 3) ако Банка није у сваком тренутку обезбедила одговарајући начин обавештавања о изгубљеном, украденом или злоупотребљеном платном инструменту, осим у случају да су ти губици настали услед преварних радњи платиоца;
- 4) ако Банка не захтева поуздану аутентификацију Корисника, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи платиоца.

Корисник неће сносити губитке настале због неодобрених платних трансакција које су извршене након што је обавестио Банку да је платни инструмент изгубљен, украден или злоупотребљен, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Корисника.

18.2. Одговорност за коришћење јединствене идентификационе ознаке

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, 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, укључујући ту и информације које је пружалац платних услуга примаоца плаћања дужан да пружи банци у складу са овим ставом.

18.3. Одговорност за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију или кашњење у извршењу платне трансакције коју је иницирао платилац

Ако је платну трансакцију непосредно иницирао Корисник или Корисник преко Пружаоца услуге иницирања плаћања, Банка одговара Кориснику за њено правилно извршење до пружаоца платних услуга примаоца плаћања у складу са уговореним роком за извршење платних трансакција.

Ако је Банка одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију или за кашњење у извршењу платне трансакције, дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа неизвршене или неправилно извршене трансакције, односно да Корисников платни рачун врати у стање у којем би био да до неправилно извршене платне трансакције није ни дошло и да обезбеди да је датум валуте одобрења платног рачуна Корисника у вези са неправилно извршеном платном трансакцијом најкасније датум када је платни рачун Корисника задужен за износ неправилно извршене платне трансакције осим ако је Корисник захтевао правилно извршење платне трансакције. Банка је одговорна за правилно извршење трансакције инициране од стране Корисника као платиоца, до пружаоца платних услуга примаоца плаћања у складу са Законом.

Ако Банка Кориснику, а по потреби и пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, пружи доказ да је рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања одобрен за износ платне трансакције у уговореном року, пружалац платних услуга примаоца плаћања одговара примаоцу плаћања за неизвршену, односно неправилно извршену трансакцију. У овом случају је пружалац платних услуга примаоца плаћања дужан да обезбеди да је датум валуте одобрења платног рачуна примаоца плаћања у вези с неправилно извршеном или неизвршеном платном трансакцијом најкасније пословни дан када би новчана средства платне трансакције била одобрена да је платна трансакција извршена правилно.

Уколико је Банка одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију или кашњење у извршењу платне трансакције дужна је да свом Кориснику платних услуга изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила, као и да изврши повраћај, односно плати износ свих камата на које је тај Корисник имао право у вези с неизвршеном или неправилно извршеном платном трансакцијом.

Ако је платну трансакцију иницирао Корисник преко пружаоца платних услуга иницирања плаћања, Банка се сматра платиоцем пружаоцем платних услуга у смислу става 1. до 3. ове тачке. Пружалац услуге иницирања плаћања дужан је да докаже да је у делу услуге коју он пружа платна трансакција била аутентификована и правилно евидентирана и да на њено извршење није утицао никакав технички квар, нити други недостатак повезан с неизвршеном или неправилно извршеном платном трансакцијом или кашњењем у извршењу трансакције, и дужан је да докаже о томе достави без одлагања на захтев Банке.

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 на њено извршење није утицао никакав технички квар или други недостатак.

Банка не одговара за штету коју претрпи Кориснику 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.

18.4. Права и обавезе код платне трансакције која је последица преваре или злоупотребе

Ако од другог пружаоца платних услуга или другог Корисника платних услуга Банке (платиоца), прими захтев за повраћај новчаних средстава уз податке, информације и документацију на основу којих се утврди да је вероватно да се ради о платној трансакцији која је последица преваре или злоупотребе, Банка је дужна да не одобри ова средства на платни рачун свог Корисника као примаоца средстава, односно да му не омогући располагање тим средствима у периоду од наредна три пословна дана од дана пријема тих података, информација и документације.

Ако у случају из претходног става Банка накнадно, али пре истека наведеног рока од три пословна дана, добије од другог пружаоца платних услуга или другог Корисника платних услуга Банке (платиоца), податке, информације и документацију, укључујући и одговарајућу пријаву надлежном државном органу, што све заједно ван сваке разумне сумње упућује на закључак да се ради о превари или злоупотреби, дужна је да:

1. без одлагања изврши повраћај новчаних средстава платиоцу ако Корисник платних услуга у року од 15 пословних дана од дана када га је Банка обавестила о подацима, информацијама, документацији и пријави из овог става није могао да докаже, односно учини вероватним порекло тих средстава или ако је одбио да пружи одговарајуће доказе. Повраћај ових средстава има приоритет у односу на извршавање свих других платних трансакција с Рачуна на који су та средства пренета;
2. омогући Кориснику располагање новчаним средствима након протекла 30 пословних дана од дана истека рока из става 1. ове тачке ако је Корисник у року из тачке 1) овог става доказао, односно учинио вероватним порекло тих средстава, а надлежни државни орган није донео и доставио акт о забрани располагања тим средствима.

Корисник је у обавези да поступи по захтеву Банке у року из става 2. ове тачке достављајући одговарајуће доказе.

18.5. Повраћај износа одобрене и правилно извршене платне трансакције

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 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.

У случају директног задужења код којег се иницира домаћа платна трансакција која се извршава у динарима или платна трансакција која се извршава у еврима унутар јединственог подручја за плаћање у еврима (енгл. SEPA – Single Euro Payments Area), не доводећи у питање став 6. ове подтачке, Корисник има право на повраћај износа одобрене платне трансакције извршене путем тог директног задужења и када услови из става 1. ове подтачке нису испуњени.

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.

Банка ће обавестити Корисника о разлозима за одбијање захтева за повраћај на сигуран и ефикасан начин. Обавештење ће бити достављено путем:

-Електронског обавештења, ако је Корисник претходно изразио сагласност за овакву комуникацију.

Телефонског контакта, уколико је то претходно договорено са Корисником.

Сва обавештења ће бити достављена у року од 10 пословних дана од дана пријема захтева за повраћај. У обавештењу ће бити јасно наведени разлози за одбијање захтева, као и информације о поступку заштите права и интереса Корисника, укључујући могућност вансудског решавања спорова и надлежне органе за вођење тих поступака.

18.6. Повраћај по основу плаћања на продајном месту

Захтев за повраћај новчаних средстава за плаћање путем платне трансакције извршене мобилном апликацијом IPS QR код-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

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.

19. 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 потраживања 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. У случају наплате девизних потраживања Банке са динарских рачуна Корисника, примењује се продајни курс Банке за девизе на дан задужења. У случају наплате девизних потраживања Банке у валути различитој од валуте рачуна Корисника који се задужује за наплату ових потраживања, примењује се куповни и продајни курс Банке за девизе на дан задужења (куповни курс за девизе за конверзију девиза у динаре и продајни курс за девизе за конверзију динара у девизе).

Банка ће задужити рачун Корисника без платног налога:

- у поступку извршења, односно принудне наплате који се води над тим Корисником, у складу са законским прописима;
- ради наплате доспелих накнада, провизија и других потраживања проистеклих из услуга које Банка пружа по Оквирном уговору;
- доспелих потраживања по основу кредита и других производа и услуга које је Банка одобрила Кориснику и других доспелих потраживања проистеклих из пословног односа са Банком;
- у случају решавања рекламација и исправки грешака у књижењима и обрачунима, као и код неправилног извршења платних трансакција;
- у другим случајевима прописаним законским прописима и/или Оквирним уговором.

Банка ће о наведеном намирењу својих потраживања обавестити Корисника писаним путем на начин који уговорен за доставу извода.

Банка врши заплону 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 неодобраним платним трансакцијама.

20. 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 прекинуто 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.

21. 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.

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 пристајанак, 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 прикупља и обрађује у складу са прописима који уређују заштиту података о личности, као и да те податке прикупља, обрађује и размењује са другим пружаоцима платних услуга и учесницима у платном систему, ради спречавања, испитивања или откривања преварних радњи или злоупотреба у вези са платним услугама.

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.

22. 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, WhatsApp, 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. 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 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 одредити 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, WhatsApp, 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 доставити 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.

23. 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.

Изузетно од претходног става, ако Банка предлаже промену накнаде за пружање платних услуга у корист Корисника или уводи бесплатну нову услугу или функционалност постојеће услуге, та промена ће се примењивати одмах, без претходног достављања Кориснику предлога измена и допуна одредаба Оквирног уговора у делу који се односи на ту промену.

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.

Након пријема предлога из става 1. ове тачке, Корисник може прихватити или одбити измене и допуне одредаба Оквирног уговора пре предложеног дана почетка њихове примене.

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, о чему га Банка обавештава на лако уочљив начин. Банка је дужна да, истовремено са достављањем предлога измена и допуна Оквирног уговора, обавести Корисника о његовом праву да, ако не прихвати тај предлог, односно уколико Корисник није сагласан са предложеним изменама и допунама Оквирног уговора, има право да у било ком тренутку пре дана почетка примене предложених измена и допуна Оквирног уговора, раскине Оквирни уговор, без отказног рока и без плаћања накнаде и других трошкова, а након измирења свих обавеза према Банци, као и да утврди дан пре дана почетка примене предложених измена и допуна од када ће раскид произвести дејство. Изјаву о раскиду Оквирног уговора Корисник 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.

Ако Банка предлаже промену накнаде за пружање платних услуга у корист корисника платних услуга, или уводи бесплатну нову услугу или функционалност постојеће услуге, та промена може се примењивати одмах и без претходног достављања кориснику платних услуга предлога измена и допуна одредаба оквирног уговора у делу који се односи на ту промену.

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 каматне стопе из овог става Банка је дужна да Корисника обавести на уговорени начин.

24. Престанак важења Оквирног уговора

Оквирни уговор се закључује на неодређено време.

Банка и Корисник имају право на једнострану 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 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 инициране 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.

25. Поступак подношења приговора

Корисник има право да поднесе приговор Банци у вези с пружањем платних услуга у писаној форми уколико сматра да се Банка не придржава закона, других прописа којима се уређују платне и финансијске услуге, Општих услова пословања и/или обавеза из уговора закљученог са Корисником.

Корисник може упутити приговор у писаној форми у року од шест месеци од дана сазнања да је учињена повреда његовог права, а право на подношење приговора престаје након истека три (3) године од када је учињена повреда његовог права. ,

Корисник може поднети приговор 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 продужити за додатних петнаест (15) дана, о чему је дужна да у писаној форми 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, пре покретања судског поступка, 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 „Подносите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.“

Уколико се приговор/притужба 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 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. 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.

26. 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.

Даном почетка примене ових Општих услова, престају да важе Општи услови пружања платних услуга физичким лицима под пос. бр. А0022-3-1504/17.1. УО VII-42/17.1. од 28.05.2025.

Одредбе ових Општих услова ступају на снагу даном доношења, а примењују се од 01.10.2026.

**БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА,
АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД**