



## ОПШТИ УСЛОВИ ИЗВРШЕЊА ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА

### Уводне одредбе

Општим условима извршења једнократних платних трансакција (у даљем тексту: Општи услови) утврђују се међусобна права и обавезе везано за обављање једнократних платних трансакција, услови и начин обављања трансакција, начин и рокови обавештавања и одговорност Банке, у складу са позитивним прописима.

Општи услови примењују се на Кориснике који се обрате Банци ради извршења платне трансакције, а немају закључен Оквирни уговор о пружању платних услуга са Банком. Ови Општи услови примењују се и на Кориснике који имају закључен Оквирни уговор са Банком, односно имају отворен платни рачун у Банци и издат платни инструмент Банке, али исте не користи за извршавање захтеване платне трансакције.

Платне трансакције на које се односе ови Општи услови су трансакције инициране издавањем платног налога у папирном облику и употребном платне картице на банкомату Банке.

Банка ове Опште услове објављује на интернет страници Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs) и у пословним просторијама организационих облика Банке.

### 1. Подаци о Банци-пружаоцу платних услуга

**Назив:** Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд  
**Адреса:** Краљице Марије бр.3, Палилула, 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  
**Е-маил:** kontakt@posted.co.rs  
**Интернет страница:** www.posted.co.rs  
**Телефон:** 011/ 20 20 292  
**Факс:** 011/ 33 76 777  
**Контакт центар:** 011/ 20 20 292 (24/7)  
**Надзорни орган:** Народна банка Србије, Немањина 17, Београд

### 2. Појмови који се користе у овим Општим условима

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

- **Једнократна платна трансакција** – уплата, пренос или исплата новчаних средстава коју иницира Корисник (платилац или прималац плаћања), који нема платни рачун у Банци или се за ту платну трансакцију не служи рачуном у Банци, без обзира на то какав је однос између платиоца и примаоца плаћања и није обухваћена уговором закљученим између Банке и Корисника

- **Корисник** – је физичко лице, правно лице, предузетник или пољопривредник, који користи или је користио једнократну платну трансакцију у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се Банци обратио ради извршавања те услуге.
- **Лични идентификациони документ** - документ на основу које Банка утврђује идентитет Корисника (лична карта за резидента, пасош, лична карта за странце, лична карта тражиоца азила).
- **Уговор о једнократној платној трансакцији** – чине ови Општи услови, Тарифа накнада за услуге које врши Банка у раду са физичким лицима/Тарифа накнада у раду са правним лицима, предузетницима и физичким лицима, носиоцима регистрованих пољопривредних газдинстава, Термински план пријема и извршења платних трансакција правних лица и предузетника у динарском платном промету/ Термински план за пријем и извршења платних трансакција физичких лица, дневна курсна листа која важи на дан иницирања једнократне платне трансакције уколико њено извршавање укључује замену валуте, потписан односно ауторизован платни налог корисника
- **Платилац**- је Корисник који издаје платни налог, а нема отворен платни рачун у Банци, ни платну картицу чији је издавалац Банка или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, који има отворен текући рачун у Банци односно платну картицу издату од стране Банке, али исте не користи за извршење платне трансакције
- **Прималац плаћања** – Корисник који је одређен као прималац новчаних средстава која су предмет једнократне платне трансакције;
- **Предузетник** – пословно способно физичко лице које обавља делатност ради остваривања прихода у складу са Законом о привредним друштвима
- **Платни налог** – инструкција коју платиоц или прималац плаћања подноси Банци, а којом се тражи извршење једнократне платне трансакције
- **Платна картица** – је платни инструмент у облику физичке или електронске картице који Корисник, на основу Оквирног уговора закљученог са другим пружаоцем платних услуга, употребљава за издавање платног налога односно иницирање једнократне платне трансакције на банкомату Банке.
- **ПИН** – је лични идентификациони број који се додељује Кориснику уз платни инструмент, а служи за недвосмислени идентификацију Корисника и давање сагласности за извршење једнократне платне трансакције

- **Новчана средства** - означавају готов новац и електронски новац
- **Готов новац** – означава новчанице и ковани новац
- **Датум валуте** – референтни датум односно референтно време које Банка користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;
- **Референтни курс** – курс на основу којег се врши рачунање при замени валута, а који је доступним учинила Банка или потиче од јавно доступног извора
- **Домаћа платна трансакција** – платна трансакција у чијем извршавању учествују пружалац платних услуга платиоца и/или пружалац платних услуга примаоца плаћања који платне услуге пружају на територији Републике Србије
- **Међународна платна трансакција** – означава платну трансакцију код које један пружалац платних услуга пружа услугу на територији Републике Србије, а други на територији треће државе, као и платна трансакција код које исти пружалац платних услуга за једног корисника платних услуга пружа на територији Републике Србије, а за истог или другог корисника платних услуга на територији треће државе
- **Новчане дознаке (лични трансфери новца)** – једнократна платна услуга код које Банка прима новчана средства платиоца без отварања платног рачуна за платиоца или примаоца плаћања, искључиво ради стављања тих средстава на располагање примаоцу плаћања, или ради преноса тих средстава примаочевом пружаоцу платних услуга, који их ставља на располагање примаоцу плаћања.
- **Пословни дан** – је дан, односно део дана у којем Банка послује тако да омогући извршење платних трансакција, у складу са Терминским планом
- **Време пријема платног налога** – је моменат када је Банка примила платни налог или моменат када се, у складу са Терминским планом, сматра да је Банка примила платни налог
- **Инстант трансфер одобрења** – домаћа платна трансакција у динарима до 300.000,00 РСД, која је означена као хитна, коју иницира платним налогом у папирној форми, 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
- **Термински план пријема и извршења платних трансакција** – је посебан акт Банке којим се дефинишу рокови, односно време пријема и време извршења платних трансакција
- **Референца плаћања** – број који додељује Банка и којим се идентификује платна трансакција
- **Јединствена идентификациона ознака** – комбинација слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга одређује Кориснику, а коју Корисник мора навести како би се недвосмислено идентификовао тај корисник и/или рачун за плаћање другог корисника који се употребљава у платној трансакцији. У смислу ових Општих услова Банка под јединственом идентификационом ознаком подразумева број Рачуна сагласно позитивним прописима
- **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
- **Организациони део Банке** – Седиште Банке, Филијала, Експозитура и самостални шалтер Банке
- **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, USB флеш уређаји и др.)

### 3. Подручје примене Општих услова

Општи услови се односе само на једнократне платне трансакције, тј. оне које захтева Корисник, издавањем платног налога којим се тражи извршење платне трансакције код Банке, а да нема у Банци отворен платни рачун или, уколико га има, не користи га за извршење једнократне платне трансакције. Општи услови не уређују будуће, унапред уговорено, извршење платних трансакција – такве трансакције уређују се Оквирним уговором који се закључује између Банке и њених корисника.

Издавањем платног налога Банци сматра се да се Корисник упознао и да прихвата услове извршавања једнократних платних трансакција Банке.

Уговор о једнократној платној трансакцији се сматра закљученим чином предаје платног налога Банци.

### 4. Врсте платних услуга

На основу закљученог Уговора о једнократној платној трансакцији Банка кориснику пружа следеће платне услуге:

- 1) Услуге које омогућавају уплату готовог новца на платни рачун,
- 2) услуге извршавања новчане дознаке код које пружалац платних услуга прима платиочева новчана средства без отварања платног рачуна за платиоца или примаоца плаћања, искључиво ради стављања тих средстава на располагање примаоцу плаћања или ради преноса тих средстава примаочевом пружаоцу платних услуга, који их ставља на располагање примаоцу плаћања;
- 3) Услуге прихватања платних инструмената на основу којег пружалац платних услуга примаоцу плаћања омогућава извршавање платних трансакција које иницира платилац употребом одређеног платног инструмента

## 5. Информисање корисника

Банка је дужна да, пре закључења уговора о једнократној платној трансакцији, Кориснику платних услуга учини лако доступним следеће информације:

- 1) податке о јединственој идентификационој ознаци или друге податке које је Корисник платних услуга дужан да наведе ради правилног извршења платног налога;
- 2) рок за извршење платне трансакције;
- 3) врсту и висину свих накнада које Банка наплаћује Кориснику платних услуга за извршење платног налога, а ако Банка збирно наплаћује ове накнаде, онда и врсту и висину сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду.
- 4) ако се врши замена валуте - курс замене валута, односно референтни курс који Банка користи за реализацију платне трансакције.

Пре извршења једнократне платне трансакције Банка кориснику чини лако доступним информације из претходног става. Наведене информације Банка обезбеђује објављивањем на видном месту, у пословним просторијама у којима пружа платне услуге и на интернет страници Банке: [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs); следећих докумената:

- ових Општих услова;
- Тарифа накнада за услуге које врши Банка у раду са физичким лицима;
- Тарифа накнада у раду са правним лицима, предузетницима и физичким лицима, носиоцима регистрованих пољопривредних газдинстава;
- Термински план пријема и извршења платних трансакција правних лица и предузетника у динарском платном промету;
- Терминског плана за пријем и извршења једнократних платних трансакција физичких лица;
- Дневне курсне листе која важи на дан иницирања једнократне платне трансакције уколико њено извршавање укључује замену валуте.

На захтев Корисника, Банка је дужна да информације из става 2. ове тачке Кориснику достави на папиру у својим организационим облицима или другом трајном носачу података.

Пре извршења трансакције, Банка ће извршити идентификацију Корисника увидом у важећи лични идентификациони документ или осталу документацију на основу које је врши идентификација Корисника, а у уколико се трансакција извршава на банкомату уносом персонализованих идентификационих података.

За платне трансакције инициране на банкоматима Банке, информације из става 2 ове тачке, Кориснику обезбеђује пружалац платних услуга који је издао платну картицу.

Банка прима платне налоге за плаћање у домаћој валути, као и уплату ефективног страног новца на рачуне физичких лица у Банци у валутама које се налазе на курсној листи Банке, која се као званичан извештај доставља НБС.

## 6. Садржина платног налога

Платни налог којим се тражи извршење платне трансакције уплате готовог новца мора да садржи следеће податке:

- 1) назив платиоца, адреса (улица и број и место)
- 2) назив примаоца плаћања;

- 3) број платног рачуна примаоца плаћања;
- 4) ознаку валуте;
- 5) износ;
- 6) сврху уплате;
- 7) шифру плаћања;
- 8) број модела позива на број одобрења;
- 9) позив на број одобрења;
- 10) место и датум пријема;
- 11) датум извршења;
- 12) потпис, односно сагласност платиоца;
- 13) начин извршења налога.

Да би се извршио платни налог мора бити потпун, а сви подаци у налогу видљиви и недвосмислени. Исправке на налогу нису допуштене. Корисник самостално одговара за исправност и потпуност података уписаних на платном налогу.

Платне налоге Банка може извршити и када не садрже све елементе из овог члана, ако утврди да су елементи који су наведени у налогу довољни за његово извршење.

Ако је Корисник осим броја рачуна Банци дао и друге информације примаоца плаћања, Банка је одговорна само за извршење Платног налога у складу с бројем рачуна који је Корисник навео.

Минимум елемената налога за исплату на банкомату Банке или обављања друге услуге коју пружа банкомат дефинише издавалац платног инструмента.

## 7. Време пријема платног налога и рокови извршења платног налога - платних трансакција

Банка прима платне налоге непосредно од Корисника који иницира извршење једнократне платне трансакције:

-у својству платиоца који издаје налог за уплату средстава у корист рачуна отвореног у Банци или код другог пружаоца платних услуга,

-на банкомату Банке употребом платне картице чији издавалац није Банка

Платне налоге које је примила, Банка извршава у роковима утврђеним Терминским планом.

Банка врши пријем платних налога до краја пословног дана односно до крајњег времена које је Терминским планом одређено за пријем налога. За налоге примљене по истеку пословног дана сматраће се да су примљени наредног пословног дана.

Пословни дан и моменат до којег Банка прима налоге дефинисани су Терминским планом Банке.

Време пријема платног налога за исплату на банкомату Банке је моменат када је Корисник дао сагласност за извршење трансакције и пружалац платних услуга који је издавалац платног инструмента спровео поступак аутентификације и ауторизације. Налог за исплату издат употребом платне картице на банкомату Банке извршава се одмах, ако су испуњени услови за исплату.

Налози који гласе на износ већи од износа одређеног Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма обавезно се предају уз документацију која потврђује основ плаћања. Документација се предаје у оригиналу на увид Банци, а Банка задржава копију документације.

Банка задржава право да од Корисника тражи додатне информације везане за платну трансакцију, уколико таква обавеза произлази из прописа који уређују спречавање прања новца и финансирање тероризма или интерних аката Банке донесених на основу тих прописа.

### **8. Сагласност за извршење једнократне платне трансакције (ауторизација)/новчане дознаке и опозив сагласности**

Банка ће извршити једнократну платну трансакцију/новчану дознаку само уколико је Корисник дао сагласност пре њеног извршења. Корисник даје сагласност за извршење једнократне платне трансакције пре извршења. Уколико не постоји сагласност / ауторизација Корисника за извршење једнократне платне трансакције, сматраће се да иста није одобрена и неће бити извршена.

Корисник даје сагласност за извршење једнократне платне трансакције/новчане дознаке на следеће начине:

- потписивањем и предајом платног налога у папирном облику,
- уручивањем износа готовог новца / обезбеђењем новчаних средстава потребног за извршење платног налога укључујући и износ накнада,
- уносом минимума података неопходних за одобравање трансакције подизања готовине или неке друге услуге на банкомату од стране пружаоца платних услуга који је издавалац платног инструмента (унос ПИН-а или других сигурносних елемената).

Ауторизованом једнократном платном трансакцијом/новчаном дознаком ће се сматрати трансакције за чије је извршење дата сагласност у складу са овим Општим условима.

Једнократна платна трансакција/новчана дознака се може опозвати у било ком тренутку пре наступања неопозивости. Неопозивост платног налога за извршење једнократне платне трансакције/новчане дознаке наступа када Банка прими и изврши платни налог у интерном платном промету или платни налог проследи у међубанкарски платни систем.

Налог поднет коришћењем платне картице на банкомату Банке не може бити опозван након што је ауторизован односно након што је на банкомату трансакција обрађена и извршена исплата.

Платни налог за извршење новчане дознаке може бити опозван само уколико дође до договора у писаном облику између Банке и платиоца. Ако до опозива дође на тај начин износ новчане дознаке (умењен за износ накнаде за извршење опозване новчане дознаке) ће бити враћен пошиљаоцу на његов писани захтев, под условом да примаоцу новчана дознака није извршена. Изузетно платиоцу може бити враћена и накнада за извршење опозване новчане дознаке уколико новчана дознака није била расположива примаоцу у временском року назначеном за одабрану услугу у складу са радним временом локације одабране за исплату и другом условима.

### **9. Одбијање извршења платног налога**

Банка не може одбити извршење једнократне платне трансакције када су испуњени сви услови утврђени овим Општим условима и важећим прописима. Банка може одбити извршење једнократне плате трансакције ако нису испуњени сви услови за извршење налога, односно уколико Корисник није обезбедио новчана средства за извршење платног налога увећано за накнаду за пружање платне услуге коју Банка наплаћује у складу са Тарифом накнада. Банка обавештава Корисника о одбијању извршења једнократне платне трансакције и, ако је могуће, о разлозима одбијања и поступцима за исправљање грешака које су биле узрок одбијања, осим ако то обавештавање није забрањено прописом.

Банка доставља Кориснику обавештење из претходног става без одлагања, а најкасније у роковима који су одређени за извршење платног налога.

О одбијању налога који се реализују кроз ИПС систем Банка ће одмах обавестити Корисника.

Банка може Кориснику наплатити накнаду за обавештавање о одбијању налога за плаћање ако је разлог одбијања објективне природе или ако налог није био испуњен у складу са овим Општим условима.

Банка има право да одбије налог који испуњава све услове за извршење уколико би његово извршење било противно прописима који уређују спречавање прања новца и финансирања тероризма или интерним актима Банке донесеним на основу тих прописа.

У случају налога за инстант трансфер, Банка има право да одбије тај налог ако од оператора ИПС система добије обавештење о одбијању извршења таквог налога из разлога што, за реализацију тог трансфера, нису испуњени услови утврђени правилима тог система.

Ако Банка одбије извршење платног налога сматра се да платни налог није ни примљен.

### **10. Информације које Банка пружа након пријема платног налога за извршење једнократне платне трансакције**

Банка је дужна да, одмах након пријема платног налога за извршење једнократне платне трансакције, платиоцу достави или учини лако доступним следеће информације:

- 1) референтну ознаку или друге податке који платиоцу омогућавају идентификацију платне трансакције и информације које се односе на примаоца плаћања;
- 2) износ платне трансакције у валути наведеној у платном налогу;
- 3) износ било које накнаде која се наплаћује платиоцу за извршење платне трансакције, а ако Банка збирно наплаћује ове накнаде и врсту и висину сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду;
- 4) ако се врши замена валуте курс замене валута, односно референтни курс који при извршавању платне трансакције користи Банка, као и износ платне трансакције након замене валуте;
- 5) датум пријема платног налога.

Банка је дужна да, на захтев Корисника, информације из става 1. ове тачке достави платиоцу на папиру или другом трајном носачу података.

У случају платних налога издатих употребом платног инструмента платне картице на банкомату Банке, информације о извршеној једнократној трансакцији Кориснику обезбеђује пружалац платних услуга који је издао платну картицу.

### **11. Одговорност за извршење једнократних платних трансакција**

Банка је одговорна за извршење једнократне платне трансакције за коју не постоји сагласност платиоца дата у складу са овим Општим условима.

Ако Корисник платне услуге оспорава да је дао сагласност за извршену једнократну платну трансакцију или тврди да једнократна платна трансакција није уредно или на време извршена, а Банка не докаже да је аутентификација једнократне платне трансакције била спроведена и да је трансакција била правилно евидентирана и прокњижена, Банка ће извршити повраћај износа те трансакције платиоцу, односно извршиће и повраћај износа свих накнада које је наплатио платиоцу, односно платити износ свих камата на које би платилац има право да неодобрена једнократна платна трансакција није извршена.

Ако је једнократну платну трансакцију иницирао платилац, Банка одговара платиоцу за њено правилно извршење до пружаоца платних услуга примаоца плаћања.

Ако је Банка одговорна за неизвршену и/или неправилно извршену једнократну платну трансакцију обавезује се да изврши повраћај износа неизвршене и/или неправилно извршене једнократне платне трансакције платиоцу, осим ако је Корисник захтевао правилно извршење једнократне платне трансакције.

Ако Банка платиоцу, а по потреби и пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, пружи доказ да је рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања одобрен за износ једнократне платне трансакције пружалац платних услуга примаоца плаћања одговара примаоцу плаћања за неизвршену, односно неправилно извршену платну трансакцију.

Банка је дужна, ако је одговорна за неизвршену или неправилно извршену једнократну платну трансакцију да свом Кориснику платних услуга изврши повраћај износа свих накнада које му је наплатила, као и да изврши повраћај, односно плати износ свих камата на које тај корисник има право у вези с неизвршеном или неправилно извршеном трансакцијом.

У случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције, Банка је дужна да, без обзира на одговорност за правилно извршење платне трансакције, по захтеву свог Корисника платних услуга одмах предузме одговарајуће мере ради утврђивања тока новчаних средстава платне трансакције а у циљу враћања износа платне трансакције и овом кориснику без одлагања пружи информације о исходу предузетих мера.

Ако је платни налог извршен у складу с јединственом идентификационом ознаком примаоца плаћања из тог налога, сматра се да је овај налог правилно извршен у делу који се односи на одређење примаоца плаћања, без обзира на друге податке достављене Банци.

Ако је јединствена идентификациона ознака коју је корисник платних услуга доставио Банци нетачна, Банка није одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију.

Банка није одговорна за неправилно, неблаговремено извршену односно за неизвршену платну трансакцију у случају више силе која је спречила испуњење обавеза или уколико је извршење платних трансакција забрањено другим прописом.

### **12. Извршавање новчане дознаке**

Новчана дознака је услуга слања и пријема новца у иностранство или из иностранства.

Услугу слања новца новчаном дознаком Банка пружа у динарима, на шалтерима експозитура Банке. Накнаду за услугу слања новчаних средстава плаћа платилац (пошиљалац), у складу са тарифом накнада.

Приликом слања дознаке, уплаћени износ прерачунава се у валуту исплате за одредишну државу, по важећем курсу, у тренутку уплате дознаке.

Пошиљалац је у обавези да обавести примаоца о слању дознаке и саопшти му податке о: контролном броју дознаке, имену и презимену пошиљалоца, земљи слања и послатом износу. На основу добијених података од примаоца и идентификационог документа новац се исплаћује назначеном примаоцу.

Услуга пријема новца новчаном дознаком омогућава исплату новца на шалтерима Банке. Прималац не плаћа накнаду за пријем дознаке.

Исплата се обавља након идентификације примаоца на основу важеће личне исправе. Том приликом прималац саопштава: контролни број дознаке, очекивани износ за исплату, име и презиме пошиљалоца, као и земљу одакле је новац послат.

Исплата дознаке обавља се у динарској противвредности, по важећем курсу у тренутку уплате дознаке у иностранству.

### **13. Обавеза плаћања накнада Банци**

За извршење једнократне платне трансакције Корисник је дужан да обезбеди новчана средства за накнаду пре закључења уговора о једнократној платној трансакцији, а Банка наплаћује накнаду након извршења једнократне платне трансакције у складу са важећом Тарифом накнада.

Накнаде за извршавање налога за исплату или обављање друге услуге на банкомату Банке регулисане су Оквирним уговором са пружаоцем платних услуга који је издао платну картицу.

Информације о висини накнаде за трансфер новца доступне су у свим пословним просторијама Банке у којима иста пружа услуге корисницима. Информације о свим накнадама које сноси пошиљалац за извршење новчане дознаке расположиве су пошиљалоцу пре завршетка обраде и извршења новчане дознаке. На захтев пошиљалоца, те информације ће бити расположиве у писаном облику. Осим уколико важећи закон у земљи примаоца не захтева другачије, пошиљалац сноси све накнаде за извршење новчане дознаке. У неким земљама, плаћање новчане дознаке може подлећи локалним порезима и накнадама за услугу.

#### 14. Заштита података о личности Корисника

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

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

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

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

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

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

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

интересима претежнији интереси или основна права и слободе лица на које се подаци односе, а који захтевају заштиту података о личности, а посебно уколико је лице на које се подаци односе малолетно лице.

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

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

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

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

Подаци о личности могу бити достављени државним органима и другим органима којима је Банка овлашћена или обавезна да достави податке о личности на основу закона који уређују то достављање. Подаци о личности могу бити достављени и лицима с којима Банка има уговорни однос пружаоцима услуга и ангажованим лицима Банке која због природе посла који обављају имају приступ

подацима о личности. Сва лица која због природе посла које обављају са Банком или за Банку имају приступ подацима о личности дужни су да те податке о личности чувају као банкарску односно пословну тајну у складу са Законом о банкама и другим прописима који регулишу тајност података. Уговори са таквим лицима усклађени су са захтевима Закона о заштити података о личности.

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

## 15. Пословна тајна

Пословном тајном сматрају се подаци до којих је у току реализације једнократне платне трансакције пословања дошла Банка, а односе се на Корисника, на податке о једнократној платној трансакцији.

Банка, сагласно одредбама Закона о банкама, доставља податке о Кориснику, његовим повезаним лицима, документацију која се односи на предметну једнократну платну трансакцију Корисника, као и друге податке који се сматрају пословном, односно банкарском тајном спљним ревизорима Банке, надлежним пореским органима у циљу размене података са пореским органима других држава на основу закључених билатералних, мултилатералних споразума, писма о намерама за закључење истих или препоручених смерница за поступање финансијских институција са територије Републике Србије, другим лицима који због природе посла који обављају морају имати приступ таквим подацима, као и трећим лицима са којима Банка има закључене уговоре о пословној сарадњи који су неопходни за реализацију одређеног пословног односа или су у вези са пословним односом Банке и Корисника.

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

Информације о Правима и обавезама Банке које се односе на прикупљање и обраду личних података, сврху и законитост обраде, права и обавезе Корисника и других лица чији се подаци обрађују, као и све друге информације које је Банка дужна да пружи Кориснику, налазе се у Политици приватности и Информацији о обради и заштити података о личности које су доступне на службеној интернет страници банке [WWW.POSTED.CO.RS](http://WWW.POSTED.CO.RS)

## 16. Поступак подношења приговора

Корисник има право да поднесе писани приговор Банци уколико сматра да се Банка не придржава одредаба Закона, ових Опшних услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из оквира Уговора.

Корисник може упутити приговор у року од три (3) године од када је учињена повреда његовог права или правног интереса, на сваком шалтеру Банке, слањем на адресу: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, Краљице Марије бр.3, 11120 Београд, електронским путем на адресу електронске поште [prigovori@posted.co.rs](mailto:prigovori@posted.co.rs) или путем електронске форме за приговоре на интернет презентацији Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs) у делу Приговори.

Банка је у обавези да у писаној форми достави одговор на приговор у року од петнаест (15) дана од дана пријема приговора, уз напомену да се изузетно, из разлога који не зависе од њене воље, рок може продужити за додатних петнаест (15) дана, о чему је дужна да писмено обавести корисника, уз навођење разлога због којих није у могућности да одговор достави у року, као и крајњи рок у ком ће одговор бити достављен.

Уколико није задовољан одговором Банке или му Банка није доставила одговор у прописаном року, Корисник у року од шест (6) месеци од дана пријема приговора, или протекла рока за достављање одговора, може поднети притужбу Народној банци Србије Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, на адресу Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем интернет презентације Народне банке Србије [www.nbs.co.rs](http://www.nbs.co.rs) у делу Заштита корисника, *Поднеси притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.*

Уколико приговор/притужбу доставља преко пуномоћника, уз приговор/притужбу који морају да садрже податке који омогућавају идентификацију корисника, пословни име и седиште Банке, податке из којих се може несумњиво утврдити о којој једнократној платној трансакцији се радим разлоге за подношење приговора/притужбе, доставља се и посебно пуномоћје којим Корисник овлашћује пуномоћника да у име и за рачун Корисника поднесе приговор Банци/притужбу Народној банци Србије на рад тачно одређене Банке и предузима радње у поступку по том приговору/притужби. Истим пуномоћјем потребно је да Корисник да одобрење да се том 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 Корисник може решити и у вансудском поступку – поступку посредовања, који се покреће на захтев једне од страна у спору, а који је друга прихватила. Исти се може водити пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање. Покретање и вођење поступка посредовања не искључује, нити утиче на остваривање права Корисника на судску заштиту.

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.

Поступак решавања приговора је бесплатан.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије је бесплатан, а о евентуалном трошковима који настану за стране у поступку у вези са тим поступком (трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћеног одсуства са посла и сл.) не одлучује Народна банка Србије, већ без обзира на исход поступка, свака страна сноси своје трошкове.

## 17. Комуникација и обавештавање

Уколико није другачије уговорено између Банке и Корисника, Уговор о једнократној платној трансакцији 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.

Комуникација и размена информација и обавештења по Уговору о једнократној платној трансакцији обављаће се усменим и писаним путем.

### **18. 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 овим Општим условима и/или другом документацијом која чини Уговор о једнократној платној трансакцији, примењују се одредбе Закона о платним услугама, Закона о облигационим односима и подзаконских аката који уређују област платних услуга.

За решавање евентуалних спорова произашлих из пословног односа Корисника и Банке надлежан је стварно и месно надлежан суд према пребивалишту /боравишту Корисника.

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