

ОПШТИ УСЛОВИ ПРУЖАЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА ПРАВНИМ ЛИЦИМА И ПРЕДУЗЕТНИЦИМА, РЕЗИДЕНТИМА И НЕРЕЗИДЕНТИМА

1. Опште одредбе

Општим условима пружања платних услуга правним лицима и предузетницима, резидентима и нерезидентима (у даљем тексту: *Општи услови*), уређују се међусобни односи Корисника платних услуга и Банке Поштанска штедионица, а.д., Београд (у даљем тексту: Банка), као пружаоца платних услуга у складу са Законом о платним услугама (у даљем тексту: *Закон*). Овим Општим условима уређују се међусобна права и обавезе у вези отварања, вођења и гашења платних рачуна, услова и начина пружања платних услуга, начина извршавања платних трансакција, пружању информација и података о накнадама, каматним стопама и курсу замене валута, информација о начину и средствима комуникације између Корисника и Банке, издавања платних инструмената, коришћења услуге електронског банкарства, заштитних мера у вези са извршавањем платних трансакција, утврђивања услова за измену, допуну и престанак оквирног уговорног односа и других питања од значаја за пословање Банке са Корисником.

Општи услови доступни су корисницима у мрежи експозитура Банке, као и на интернет страници Банке www.posted.co.rs. Банка обезбеђује да се Корисник упозна са овим Општим условима, у складу са законском обавезом.

1.1. Основни подаци о Банци:

Назив: Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд
Седиште: Краљице Марије 3, 11120 Београд
Интернет страница Банке: www.posted.co.rs
Мејл адреса: pprtgs@posted.co.rs
Матични број (МБ): 07004893
Порески идентификациони број (ПИБ): 100002549
Шифра делатности: 6419
Регистрација број: БД5698/2005 код Агенције за привредне регистре
SWIFT code: SBPORSBG
Попис Филијала и Експозитура Банке заједно са адресама и телефонима се налази на званичној интернет презентацији на интернет адреси Банке www.posted.co.rs.
Банка у складу са законом којим се уређују банке поседује дозволу за рад Народне банке Србије са седиштем у Републици Србији.
За надзор над пословањем Банке надлежна је:
Народна банка
Србије,
Немањина 17
11000 Београд

2. Дефиниције појмова

Појмови који се користе у Општим условима имају следеће значење:

- 2.1. **Банка** - Банка Поштанска штедионица а.д., Београд
- 2.2. **Корисник платних услуга** - правно лице или предузетник који са Банком закључује Уговор о отварању, вођењу и гашењу динарског/девизног текућег рачуна правног лица и предузетника и користи или је користио платну услугу као платилац или прималац плаћања или се пружаоцу платних услуга обратио ради коришћења тих услуга (у даљем тексту Корисник). У смислу ових Општих услова Корисник платних услуга је: резидент и нерезидент.
Резидент је:
 - правно лице које је регистровано и има седиште у Републици Србији;
 - предузетник - физичко лице које је регистровано у Републици Србији и које ради стицања добити, у виду занимања, обавља законом дозвољену делатност;

- огранак страног правног лица уписан у регистар код надлежног органа у Републици Србији;
- дипломатско, конзуларно и друго представништво у иностранству које се финансира из буџета Републике Србије.

Нерезидент је:

- правно лице које је регистровано и има седиште у иностранству;
 - представништва страних правних лица регистрована у Републици Србији;
 - стране верске заједнице, удружења, организације, легати, фондови, задужбине;
 - дипломатско-конзуларна представништва страних држава;
 - невладине хуманитарне организације са седиштем у иностранству;
 - предузетници и друга физичка лица са седиштем у иностранству, која самосталним радом обављају привредну делатност у иностранству за коју су регистровани.
- 2.3. **Оквирни уговор о платним услугама** (у даљем тексту: *Оквирни уговор*) - чине ови Општи услови, Уговор о отварању и вођењу динарског/девизног текућег рачуна правног лица и предузетника, Термински план пријема и извршења платних налога правних лица и предузетника у платном промету и Тарифа накнада за услуге које врши Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд у раду са правним лицима, предузетницима, укључујући и друге уговоре којима се уређује пружање платних услуга.
 - 2.4. **Текући рачун** – Платни рачун који Банка на основу Оквирног уговора отвара правним лицима и предузетницима, који се користи за извршавање платних трансакција и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Кориснику;
 - 2.5. **Рачун стандард** - Платни рачун у динарима који Банка на основу Оквирног уговора отвара правним лицима и предузетницима, који се користи за извршавање платних трансакција и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Кориснику. Ажурна листа локација на којима се отвара Рачун стандард налази се на сајту www.posted.co.rs;
 - 2.6. **Законски заступник** - правно лице може заступати само лице овлашћено за заступање и то на основу закона, општег акта правног лица или акта надлежног органа. Заступник је овлашћен да у име правног лица, а у границама својих овлашћења, закључује уговоре и обавља правне радње као и да заступа правно лице пред судовима и другим органима;
 - 2.7. **Услуге електронског банкарства за правна лица и предузетнике (у даљем тексту: *E-bank услуге*)** – електронска размена информација између Банке и Корисника ради обављања платних услуга и располагања средствима са динарских/девизних платних рачуна, путем електронских уређаја (рачунар, таблет и мобилни телефон) повезаних Интернетом
 - 2.8. **Електронско пословање** је употреба података у електронском облику, средстава електронске комуникације и електронске обраде података у обављању послова физичких и правних лица;
 - 2.9. **Електронски облик података** је дигитални запис података погодан за електронску обраду и пренос путем средстава електронске комуникације;
 - 2.10. **Електронска трансакција** је пословна активност између две или више страна која се обавља електронским путем;
 - 2.11. **Електронски документ** је скуп података састављен од слова, бројева, симбола, графичких, звучних и видео материјала, у електронском облику;

- 2.12. **Дистрибутер услуга електронског банкарства** – привредно друштво са којим је Банка закључила посебан Уговор, на основу кога Дистрибутер услуга електронског банкарства омогућава Кориснику платних услуга коришћење услуга електронског банкарства;
- 2.13. **Приступница** је образац Банке на основу које Корисник платних услуга подноси захтев за коришћење услуга електронског банкарства;
- 2.14. **Дигитални сертификат** је електронска идентификација лица корисника ебанк апликације и начин за дигитално потписивање платних налога које Корисник платних услуга доставља у Банку електронским путем;
- 2.15. **Смарт картица** - сигурносни инструмент са уграђеним чипом на коме се чува дигитални сертификат;
- 2.16. **Читач картица** - уређај намењен читању података са Смарт картице
- 2.17. **Дигитални сертификат на USB-у** - сигурносни инструмент на USB уређају на коме се чува дигитални сертификат;
- 2.18. **Корисничка идентификација – ПИН** – је скуп правила, механизма, технолошких решења и података за идентификацију овлашћеног Корисника платних услуга неопходних за коришћење електронског банкарства, путем којих се овлашћени Корисник платних услуга идентификује;
- 2.19. **Упутство за коришћење услуга електронског банкарства** је документ који описује начин коришћења услуге електронског банкарства и исти се може преузети на интернет страници Банке;
- 2.20. **Пословна платна картица** – Дебитна платна картица коју Банка издаје Кориснику ради располагања средствима са платног рачуна.
- 2.21. **Слип** - потврда о извршеној трансакцији пословном платном картицом;
- 2.22. **Ауторизација** - процес у коме се врши одобравање трансакција по пословним платним картицама по захтеву трговца
- 2.23. **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.
- 2.24. **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.
- 2.25. **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.
- 2.26. **Овлашћена лица** - лица која су овлашћена од стране Законског заступника за располагање средствима са Рачуна и чији подаци се налазе на Картону депонованих потписа. Овлашћена лица за *E-bank услуге, као и платне картице* могу бити, али није обавезно да се налазе, на Картону депонованих потписа. Законски заступник својим потписом на уговорној документацији, по сопственом избору, даје овлашћеном лицу право да располаже средствима на једном или више Рачуна искључиво који су евидентирани за *E-bank* услугу, односно корисницима платне картице које одређује у овом својству.
- 2.27. **Мобилни уређај** – Електронски преносиви уређај за комуникацију на којем је могуће инсталирати апликацију Дигиталног новчаника.
- 2.28. **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.
- 2.29. **Дигитализована картица** – Персонализовани сигурносни елементи ускладиштени у Дигиталном новчанику на основу важеће Картице, а која се може користити као платни инструмент за иницирање и извршење платних трансакција на прихватном 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.
- 2.30. **Пружалац услуге дигиталног новчаника** – правно лице које пружа услугу дигиталног новчаника за који је Банка омогућила додавање и коришћење Картице коју је издала Кориснику у облику Дигитализоване картице.
- 2.31. **Идентификација** - поступак утврђивања и провере идентитета Корисника, правног лица и предузетника, заступника, прокуристе, пуномоћника Корисника, као и утврђивање стварног власника;
- 2.32. **Лични подаци** - све информације које се односе на физичко лице у правном лицу/предузетнику чији је идентитет утврђен или се може утврдити, као што су име и презиме, датум и место рођења, јединствени матични број, адреса пребивалишта и боравишта, врста и број личног идентификационог документа, број телефона, итд.;
- 2.33. **Пуномоћје** - овлашћење у писаној форми за заступање односно предузимање правних радњи у име и за рачун Корисника;
- 2.34. **Платилац** - предузетник или правно лице које на терет свог платног рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, а ако нема платног рачуна - правно лице које издаје платни налог;
- 2.35. **Прималац плаћања** - физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције, односно свако лице које прима средства у конкретној платној трансакцији;
- 2.36. **Платни налог** - инструкција платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције. Актуелне су три врсте платних налога у папирном облику код динарских платних услуга и то: налог за уплату, налог за исплату и налог за пренос и сви се издају у два примерка. Изузетно, на захтев корисника а уз сагласност Банке, платни налог може имати један примерак. Корисник регистрован за *E-bank* услугу Банци доставља платне налоге (налог за пренос) у електронском облику;
- 2.37. **Платни рачун** - рачун који се користи за извршавање платних трансакција а који води пружалац платних услуга за једног Корисника. Платни рачун може да буде текући рачун и други (наменски) платни рачун (у даљем тексту: *Рачун*);
- 2.38. **Промена платног рачуна** – услуга којом Банка Кориснику платних услуга, који отвара или има отворени платни рачун код новог пружаоца платних услуга у Републици Србији, омогућава промену платног рачуна у истој валути, по основу овлашћења.;
- 2.39. **Платна трансакција** - уплата, пренос или исплата новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;
- 2.40. **Домаћа платна трансакција** - платна трансакција код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије динарима;
- 2.41. **Међународна платна трансакција** - платна трансакција код које један пружалац платних услуга пружа ту услугу на територији Републике Србије а други пружалац платних услуга пружа ту услугу на територији треће државе, као и **платна трансакција у валути трећих држава** 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. Трансакције у динарима између резидената и нерезидената, као и трансакције у динарима између нерезидената сматрају се међународним платним трансакцијама
- 2.42. **Платни инструмент** – означава свако персонализовано средство и/или низ поступака уговорених између корисника

- платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај корисник употребљава за издавање платног налога;
- 2.43. **Референтна ознака** – ознака или други податак који Банка додељује у циљу идентификације појединачне платне трансакције;
- 2.44. **Трансфер одобрења** - платна услуга код које платилац код Банке иницира извршење једне или више платних трансакција са платног рачуна, укључујући и издавање трајног налога;
- 2.45. **Инстант трансфер одобрења** – домаћа платна трансакција до 300.000,00 РСД, која је означена као хитна, иницирана платним налогом у папирној или 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;
- 2.46. **Директно задужење** – платна услуга којом примаоца 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. На основу тако инициране платне трансакције, Банка Корисника преноси новчана средства примаоцу плаћања на датум или датуме који/које су Корисник и примаоца плаћања међусобно уговорили, при чему новчана средства која се преносе најчешће у променљивом износу;
- 2.47. **Новчана средства** - готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
- 2.48. **Готов новац** - новчанице и ковани новац;
- 2.49. **Ефективни страни новац** - потраживања у готовини, односно папирни или ковани новац који гласи на страну валуту (у даљем тексту: ефектива);
- 2.50. **РТГС НБС систем** – за извршавање платних трансакција у најкраћем могућем року, по основу трансфера одобрења и директних задужења чији је појединачни износ 300.000 или већи. Налози за пренос у РТГС систему се извршавају радним данима у периоду од 9.00 до 18.00 часова, што је утврђено Дневним терминским планом РТГС НБС система;
- 2.51. **Клиринг НБС** – за реализацију налога у појединачном износу до 300.000,00 динара и то поступком нетирања у четири клириншка циклуса сваког радног дана у временским периодима утврђеним од стране НБС;
- 2.52. **ИПС платни систем НБС** – користи се за пренос новчаних средстава у динарима између учесника у том систему у циљу извршавања инстант трансфера одобрења у било које доба дана током сваког дана у години, 24 сата дневно, седам дана у недељи, укључујући и државне празнике, у износу до 300.000,00 динара;
- 2.53. **Девизе** - сва краткорочна потраживања у иностранству која гласе на страну валуту;
- 2.54. **Референтни курс** - је курс на основу кога се врши рачунање при замени валута, а који је Корисницима доступним учинила Банка објављивањем своје курсне листе или потиче из јавно доступног извора;
- 2.55. **IBAN** (International Bank Account Number) - је међународни стандард за нумерисање рачуна код Банке, јединствени индикатор рачуна који Банка додељује својим Корисницима са прецизном идентификацијом земље, Банке и броја рачуна Корисника;
- 2.56. **SWIFT** (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) **систем** - мрежа финансијских институција међусобно повезаних електронским путем, у циљу реализације трансакција, плаћања и размене нефинансијских порука
- 2.57. **EUROGIRO систем** -јединствена платна мрежа која електронски повезује међународне поштанске организације, поштанске банке, комерцијалне банке и друге институције ради пружања финансијских услуга
- 2.58. **Пословни дан** - део дана у којем Банка као платиочев или примаоцев пружалац платних услуга који учествује у извршавању платне трансакције послује тако да омогући извршење платне трансакције свом Кориснику платних услуга. Пословни дан дефинише Банка Терминским планом;
- 2.59. **Термински план** - Термински план пријема и извршења платних налога правних лица и предузетника у динарском и девизном платном промету представља посебан акт Банке којим се дефинише време пријема платних налога и време извршења платних трансакција, као и услови и начин извршавања платних трансакција;
- 2.60. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за услуге које врши Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд у раду са правним лицима и предузетницима представља посебан акт Банке, којим се дефинишу све врсте и висине накнада које Банка наплаћује од Корисника укључујући и накнаде за извршавање платних трансакција и других платних услуга;
- 2.61. **Листа репрезентативних услуга** – документ који прописује Народна банка Србије, од најмање десет а највише двадесет репрезентативних услуга повезаних с платним рачуном за које корисници платних услуга плаћају накнаде, а које нуди најмање један пружалац платних услуга у Републици Србији;
- 2.62. **Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном** (у даљем тексту: ПУН) – документ који садржи списак услуга с листе репрезентативних услуга повезаних с платним рачуном које Банка има у понуди и податке о појединачној накнади за сваку такву услугу а коју је Банка дужна да пружи Кориснику у предуговорној фази;
- 2.63. **Извештај о наплаћеним накнадама** – извештај о наплаћеним накнадама (у даљем тексту: ИНК) за услуге повезане с платним рачуном које је Банка пружила Кориснику платних услуга у току календарске године и које Банка доставља на захтев Корисника;
- 2.64. **Јединствена идентификациона ознака** - комбинација слова, бројева и/или симбола коју Банка утврђује Кориснику и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог Корисника или његовог рачуна и коју је Корисник обавезан да унесе у сваки платни налог. Она је обавезни елемент за правилно извршење платних трансакција.

3. Врсте платних услуга

Банка својим Корисницима, на основу закљученог Оквирног уговора, пружа следеће платне услуге:

- Услуге отварања, вођења и гашења платног рачуна;
- Услуге које омогућавају уплату и/или исплату готовог новца у динарима, у девизама и ефективног новца на/са платног рачуна;
- Услуге преноса новчаних средстава са платног рачуна, односно на платни рачун и то:
 - трансфером одобрења, укључујући и трајни налог и инстант трансфер одобрења,
 - директним задужењем, укључујући једнократно директно задужење,
 - коришћењем платне картице или сличног средства.
- услуге издавања платних инструмената на основу којег Банка примаоцу плаћања омогућава извршавање платних трансакција које иницира платилац употребом одређеног платног инструмента

Платне услуге које Банка пружа у складу са одредбама ових Општих услова односе се на платне трансакције које се извршавају у динарима, 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.

4. Предуговорна фаза

- 4.1. Ради информисања Корисника и упознавања са условима пружања платних услуга које представљају предмет ових Општих услова пословања, Банка пре закључења Уговора о отварању и вођењу рачуна, односно у предуговорној фази, Кориснику доставља информације које ће омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и могућност да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга и процени да ли ови услови и услуге одговарају његовим потребама а које су законом о платним услугама прописане као обавезни елементи уговора.
- 4.2. Банка Кориснику ове информације пружа достављањем Понуде која важи 5 радних дана од дана издавања. Банка информације

кориснику пружа без накнаде достављањем на папиру или другом трајном носачу података: текста Општих услова, нацрта Оквирног уговора, Прегледа услуга и накнада повезаних са платним рачуном на прописаном обрасцу Народне банке Србије и Информацију о обради и заштити података о личности, на папиру или другом трајном носачу података, на начин који обезбеђује доказ о извршеном достављању.

- 4.3. Кориснику је остављен рок од 5 радних дана од дана достављања докумената да прихвати предложене услове и закључи Уговор. Уколико у наведеном року, Корисник не закључи уговор, сматраће се да је одустао од закључења.

5. Отварање рачуна

- 5.1. Банка Кориснику отвара 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.
- 5.2. Ови Општи услови примењују се у пословном односу Банке и Корисника по закључењу Оквирног уговора. Корисник потписивањем Оквирног уговора потврђује да је претходно пре склапања предметног Уговора, у предговорној фази упознат с овим Општим условима, другим актима Банке и документацијом која у складу са подтачком 2.3. ових Општих услова, чини Оквирни уговор и да их у целости прихвата.
- 5.3. 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. На основу закљученог Оквирног уговора, Банка Кориснику отвара динарски текући рачун и/или девизни текући рачун.
- 5.4. Корисник у Банци може да отвори следеће врсте Рачуна:
- текући динарски рачун резидента за обављање регистроване делатности на коме се воде новчана средства која Корисници остварују, њима располажу и обављају платне трансакције у складу са прописима;
 - Текући девизни рачун резидента;
 - Девизни/динарски рачун нерезидента;
 - друге рачуне на којима се евидентирају средства Корисника чија је намена предвиђена законом или другим прописом, за које Корисник доставља извод из прописа у којем је утврђен основ за отварање таквог рачуна као и намена коришћења средстава са текућег рачуна.
- 5.5. Текући динарски рачун је рачун који се користи за извршавање трансакција у динарима (РСД валути), као и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Кориснику на основу посебног уговора.
- 5.6. Текући девизни рачун је рачун који се користи за извршавање трансакција у иностраној валути.
- 5.7. Банка отвара и води девизни текући рачун Корисника у једној или више валута којима се тргује на девизном тржишту у девизама, у складу са прописом којим се утврђују врсте девиза и ефективног страног новца које се купују и продају на девизном тржишту. На једном девизном рачуну се може водити више валута и свака се евидентира појединачно.
- 5.8. Банка Кориснику нерезиденту отвара девизни/динарски текући рачун нерезидента у складу са прописима којима се уређује девизно пословање.
- 5.9. Корисник који прихвата понуђене услове подноси Захтев за отварање текућег рачуна потписан од стране лица овлашћеног за заступање Корисника и уредне документације за отварање рачуна. О неопходној документацији за отварање рачуна, Корисници се могу упознати на званичном сајту Банке www.posted.co.rs као и у пословним просторијама Банке. Банка врши идентификацију Корисника, проверу тачности прописане документације као обавезне за отварање рачуна у складу са прописима.
- 5.10. Банка Кориснику отвара Рачун или одбија Захтев за отварање Рачуна најкасније у року од 5 радних дана од дана пријема

комплетне документације за отварање рачуна. Банка задржава право да одбије отварање рачуна Кориснику без навођења посебног образложења. Банка задржава копију документације, а кориснику враћа оригиналну документацију поднету приликом подношења Захтева.

- 5.11. Банка и Корисник на основу Захтева за отварање рачуна правног лица и предузетника, закључују Оквирни уговор којим се регулишу права и обавезе Корисника - власника Рачуна и Банке као пружаоца платних услуга. Уговор закључује и потписује законски заступник или пуномоћник на основу овлашћења за закључење предметног Уговора, овереног од стране надлежног органа, које не може бити старије од 6 месеци у тренутку достављања. Овлашћење мора да садржи прецизиране све радње које пуномоћник може да предузима у име и за рачун привредног субјекта. Оквирни уговор се сматра закљученим када Банка и Корисник потпишу Уговор о отварању, вођењу и гашењу динарског /девизног текућег рачуна правног лица и предузетника (у даљем тексту Уговор).
- 5.12. За истинитост и потпуност података наведених у Захтеву за отварање рачуна одговорност сноси Корисник, који је дужан да Банци надокнади сваки губитак или трошак који произлази из неистинитих или непотпуних података достављених од стране Корисника.
- 5.13. Уколико се Корисник определи да у пословању са Банком користи печат, на основу поднетог Захтева за коришћење печата, Корисник и Банка закључују Анекс Уговора о отварању рачуна. Печат Корисника којим оверава документацију обавезно садржи назив или скраћени назив и седиште Корисника, све у складу са уписом у надлежни регистар. Печат слободног занимања садржи име и презиме власника, место и седиште све у складу са регистрацијом у надлежном регистру. Уколико Корисник користи два или више печата, Банци доставља писану Изјаву са отиском свих печата који ће се користити у пословању са Банком.
- 5.14. Приликом отварања Рачуна, Банка утврђује број Рачуна Корисника који представља јединствену идентификациону ознаку коју је Корисник дужан да наведе ради правилног извршења платног налога и за недвосмислену идентификацију Корисника и/или његовог Рачуна-број динарског Рачун и/или број девизног Рачуна у ИБАН формату.
- 5.15. Банка ће након закључења Оквирног уговора, отворити рачун Корисника и извршити пријаву отвореног рачуна Народној банци Србије у Јединствени регистар имаоца рачуна, након чега се рачун сматра активним.
- 5.16. Све инструкције које се односе на отварање, вођење и гашење текућег Рачуна правног лица и предузетника, као и располагање средствима морају бити у писаној форми, потписани од стране лица овлашћеног за заступање.

6. Вођење Рачуна

- 6.1. Банка ће преко Рачуна Кориснику извршавати платне трансакције уплате, исплате или преноса новчаних средстава у оквиру расположивог стања на рачуну.
- 6.2. Рачун се води у динарима односно у врсти девиза које су уплаћене, односно у врсти ефективног страног новца који је положен на тај Рачун.
- 6.3. Распоживим средствима на рачуну подразумева се стање средстава на рачуну од претходног дана, увећано за дневни прилив и умањено за дневни одлив средстава. Уколико Корисник са Банком закључи уговор о дозвољеном прекорачењу на динарском рачуну, стање на рачуну укључује и износ дозвољеног прекорачења рачуна.
- 6.4. Корисник је дужан да води властиту евиденцију пословања по текућем рачуну код Банке и обезбеди да на истом има довољно расположивих средстава за реализацију испостављених платних налога.
- 6.5. Распоживим стањем на Рачуну могу да располажу само Овлашћена лица која су наведена у КДП-у код Банке за папирне платне налоге. Корисник је у обавези да упозна Овлашћена лица са њиховим правима и обавезама, као и да контролише располагање средствима на Рачуну и коришћење овлашћења;
- 6.6. Сва овлашћена лица за Е-bank услугу без обзира да ли су наведена у КДП-у или не, имају право управљања

расположивим стањем на Рачуну/Рачунима за која су овлашћена Е-банк уговорном документацијом.

- 6.7. Овлашћеним лицем се сматра и корисник пословне картице, којег је Корисник овластио за располагање средствима по Рачуну искључиво путем пословне картице.
- 6.8. Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог стања на Рачуну, осим у случајевима више силе или кад прописи налажу другачије.
- 6.9. Наплата по меницама и чековима обавља се у складу са важећим прописима.
- 6.10. Корисник је дужан за сваку промену Овлашћеног лица на КДП-у да поднесе писани захтев Банци и да достави нови КДП.
- 6.11. Уколико Корисник укида право Овлашћеног лица за располагање средствима по Рачуну и захтева брисање истог из КДП обрасца, дужан је да одмах достави нови КДП образац и да, уколико то жели, опозове сва права тог Овлашћеног лица и по другим платним услугама. Промена Законског заступника Корисника као и промена Овлашћеног лица на КДП образцу не значе уједно и промену овлашћења везаних уз додатне платне услуге (нпр. *E-bank* услуга) које је Корисник уговорио с Банком, те је Корисник дужан самостално да брине о укидању или промени овлашћених лица везаних уз додатне уговорене услуге. Корисник је обавезан да свако овлашћено лице упозна са садржајем ових Општих услова, целокупном документацијом која чини Уговор о платним услугама и осталим актима Банке наведеним у тачки 1 подтачка 3. ових Општих услова
- 6.12. У случају промене Законског заступника Корисник је дужан да достави обавештење и нови ОП образац, само уколико нови законски заступник неће бити присутан у Банци приликом потписивања и предаје ажурне документације у вези Рачуна, у супротном Банка не сноси одговорност као ни последице.
- 6.13. Пуномоћје, односно опозив пуномоћја, сачињен ван Банке мора бити оверен од надлежног органа, у складу са прописима и не старије од 6 месеци од првог презентовања Банци.
- 6.14. Пуномоћје по Рачуну престаје да важи одмах по пријему потврде/изјаве о писаном опозиву Пуномоћја, изјаве/потврде од Корисника или овлашћеног лица или затварањем Рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно потврде о смрти овлашћеног лица.
- 6.15. Током трајања пословног односа са Банком, Корисник који се приликом закључења уговора определио за коришћење печата у пословном односу са Банком, може Банци поднети захтев да више не користи печат за оверу документације. Уз предметни Захтев Корисник ће доставити и нови КДП образац који неће садржати печат, а који ће од наредног пословног дана од дана пријема Захтева бити коришћен у пословном односу са Банком.
- 6.16. Банка неће сносити последице до којих може доћи ако овлашћено лице не поступи у складу са одредбама овог члана. Банка није у обавези да обавештава Корисника о радњама и пропустима Овлашћеног лица.
- 6.17. Банка податке о статусним и другим променама Корисника а који се региструју код Агенције за привредне регистре, сваког радног дана преузима од Агенције у електронској форми. Преузете измене Банка спроводи у својој евиденцији.
- 6.18. Корисник је у обавези да писаним путем обавести Банку о статусним и другим променама које се региструју код надлежних органа и организација изузев промена регистрованих код Агенције за приредне регистре, као и да предузме радње потребне за усклађивање података са овом променом у року од три дана од дана пријема решења о упису те промене. Корисник је дужан да у наведеном року достави Банци и одговарајућа документа.
- 6.19. Корисник је у обавези да на захтев Банке достави податке и документацију неопходну за познавање и праћење Корисника, у складу са прописима о спречавању прања новца и финансирања тероризма, у супротном, Банка је дужна да раскине овај Уговор.

7. Промена платног рачуна

- 7.1. Банка је дужна, било да се јавља као претходни или као нови пружалац платних услуга, Кориснику који отвара или има отворен Рачун код друге банке, омогући промену платног рачуна

у истој валути. Промена рачуна врши се искључиво на основу писаног овлашћења Корисника, којим даје сагласност и претходном и новом пружаоцу платних услуга, за предузимање свих или појединих радњи. Овлашћење се даје у писаној форми, на српском или другом језику о којем су се стране договориле, са или без гашења Рачуна који је отворен код претходног пружаоца платних услуга.

- 7.2. Корисник може лично доставити писано Овлашћење Банци или преко пуномоћника, уз оверено Пуномоћје од стране надлежног органа.
- 7.3. Банка није одговорна за штету која је причињена Кориснику током промене Рачуна у случају више силе настале током промене Рачуна, које су спречиле Банку да изврши обавезе утврђене Законом о платним услугама.

8. Услови коришћења Е-bank услуга


- 8.1. Банка ће Кориснику који има отворен динарски и/или девизни платни Рачун у Банци, на основу Приступнице и закљученог уговора о коришћењу Е-bank услуга омогућити приступ и коришћење Е-bank услуге из понуде Банке која се објављује и ажурира на интернет презентацији Банке.
- 8.2. Корисник попуњену Приступницу за коришћење Е-bank услуге подноси у експозитури Банке, на којој наводи Овлашћена лица за коришћење услуге и располагања средствима на Рачуну путем Е-bank услуге.
- 8.3. Подносилац Приступнице дозвољава Банци да провери све податке наведене у Приступници, као и да прикупи додатне информације.
- 8.4. Банка, у складу са својом пословном политиком, задржава право да одбје поднету Приступницу односно одлучује о одобрењу или одбијању пружања Е-bank услуге, без обавезе да Подносиоцу захтева образложи своју одлуку.
- 8.5. Тренутком склапања Уговора сматра се тренутак одобрења Приступнице од стране Банке.
- 8.6. У случају да Корисник већ користи Е-bank услугу из понуде Банке код друге банке регистроване у Републици Србији, Банка ће омогућити коришћење постојеће картице након што Приступница буде одобрена.
- 8.7. У случају потребе за накнадном променом података из Приступнице а које се односе на:
 - додавање новог Овлашћеног лица;
 - додавање нових Рачуна;
 - промену обима уговорених услуга;
 - промену броја дигиталних сертификата;
 - омогућавање коришћења једне или више функционалности Е-bank услуге;Корисник подноси нову Приступницу.
- 8.8. Банка Кориснику, нуди следеће функционалности Е-bank услуге:
 - увид у стање и промет на отвореним динарским и или девизним текућим рачунима Корисника у Банци који су наведени у Приступници;
 - услуге преноса новчаних средстава са Рачуна односно на Рачун издавањем платних налога ради извршења безготовинских домаћих платних трансакција у динарима;
 - располагање средствима са девизног Рачуна у смислу наплате из иностранства и плаћања ка иностранству и по основу девизног платног промета у земљи;
 - Преузимање извода Рачуна.
- 8.9. За коришћење Е-bank услуге Корисник је дужан да обезбеди одговарајућу рачунарску и комуникацијску опрему (рачунар са лиценцираним софтвером за оперативни систем и приступом интернет мрежи).
- 8.10. Корисник је у обавези да Е-bank услугу користи у складу са Корисничким упутством које се налази на Интернет страници Банке.
- 8.11. За извршење платне трансакције Корисник даје сагласност верификацијом (потписивањем електронским сертификатом) унетог платног налога.

9. Издавање пословних дебитних картица

- 9.1. Банка Кориснику који има отворен динарски текући рачун, на основу поднетог захтева издаје пословну дебитну платну картицу из понуде Банке. Уколико корисник подноси захтев за

- издавање картице код које се обрада, нетирање и поравнање налога за пренос обавља у иностранству, Банка ће пре издавања те картице кориснику издати платну картицу код које се у домаћим платним трансакцијама обрада, нетирање и поравнање налога за пренос издатих на основу њене употребе обављају у платном систему у Републици Србији.
- 9.2 Издате платне картице су везане за текући динарски рачун преко кога Корисник обавља своје редовно пословање.
- 9.3 Банка издаје картице Корисницима у оном броју, колико Корисник одреди у Захтеву. Корисник може у сваком тренутку опозвати да то овлашћење писаним путем или дати овлашћење другим лицима чиме они престају да буду или постају Корисници.
- 9.4 Услов за издавање картице Кориснику је отворен текући динарски рачун код Банке преко кога Корисник обавља своје редовно пословање.
- 9.5 Банка гарантује тајност свих података о Кориснику и Корисницима, у складу са законским прописима.
- 9.6 Корисник сноси сву одговорност за трошкове настале коришћењем картице/а.
- 9.7 Корисник закључује Уговор пре уручења картице Корисницима.
- 9.8 Лице које заступа Корисника или друго опуномоћено лице преузима картице и ПИН-ове (персонални идентификациони број) у име свих Корисника.
- 9.9 Обавеза сваког Корисника је да картицу, одмах по пријему, потпише. Корисник је у обавези да ПИН држи у тајности, одвојено од картице, како би картицу заштитио од злоупотребе. Корисник је у обавези да чува тајност и других сигурносних елемената
- 9.10 Корисник је у обавези да преузме картицу/е у року од 90 дана од датума издавања. У случају одустајања од преузимања одобрене/их картице/а, потврђеном у писаној форми или непреузимањем картице/а у наведеном року, Корисник је обавезан да Банци надокнади трошкове издавања картице/а, у складу са Тарифом накнада, а Банка картицу/е поништава.
- 9.11 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.
- 9.12 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.
- 9.13 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.
- 9.14 Рок важења картице утиснут је на самој картици и истиче последњег дана назначеног месеца и године.
- 9.15 Уколико Корисник не откаже коришћење картице најкасније у року од 30 (тридесет) дана пре истека рока важења картице Корисника, а користи је у складу са одредбама уговора на основу којег је издата, иста се реиздаје са новим роком важења. Уколико Корисник откаже коришћење картице Корисника без поштовања рока из ове тачке, сносиће све трошкове реиздавања картице.
- 9.16 Картица, чији је рок важења истекао, не сме се користити, већ је треба уништити пресецањем по вертикали.
- 9.17 Банка врши замену картице 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. Трошкове замене картице (издавање нове картице) сноси Корисник у складу са Тарифом накнада.
- 9.18 Банка кориснику уручује неактивну картицу и тајни лични идентификациони број (ПИН). Картица постаје активна у року од 24 (двадесетчетири) часа од уручења картице Кориснику.
- 9.19 Корисник својим потписом приликом уручивања картице потврђује да му је уручена неоштећена платна картица и затворена коверта са ПИН-ом.
- 9.20 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.

- 9.21 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.
- 9.22 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.
- 9.23 Приликом плаћања робе и услуга на продајним местима Корисник треба да захтева и добије потвду (слип) о извршеној трансакцији. У случају одбијања извршења трансакције картицом, Корисник је у обавези да од продајног места захтева и добије потвду (слип) о неизвршеној трансакцији.
- 9.24 Корисник платне картице која омогућава иницирање бесконтактних трансакција може је користити на терминалима који садрже 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 нити 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.
- 9.25 Банка, у циљу повећања сигурности коришћења картице, одређује различите нивое сигурносних лимита (дневни, недељни или други) за подизање готовине и плаћање робе и услуга. О висини лимита корисник може да се информише позивањем Контакт центра Банке (24/7). Корисник може да захтева промену сигурносних лимита на основу писаног Захтева Банци.
- 9.26 Банка Кориснику коме је издала платну картицу нуди Card Alert 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 Alert 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.
- 9.27 Након свега неколико секунди од тренутка настанка трансакције, корисник Card Alert 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.
- 9.28 Слање обавештења СМС поруком се наплаћује у складу са важећом Тарифом накнада Банке. Накнада се обрачунава једном месечно, последњег дана у месецу, и то за сваку картицу посебно. Наплата обрачунате накнаде се врши са рачуна за који је картица везана.

9.1. Дигитализација дебитне пословне 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.

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 издавање 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 издавања Картице у Дигитални новчаник, Банка дође до информације да је Мобилни уређај на који се Картица додаје, изгубљен или украден;
- уколико Банка онемогући издавање те врсте Картице у Дигитални новчаник или Банка више не дозвољава издавање 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 издавања 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 додату Дигитализовану картицу или се планира издавање, позната другима, Банка ће их заменити без одлагања.

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

Накнаде

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

Обрада података о личности од стране Пружаоца услуга

Пружалац услуге је руковао 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.

10. Пријем платног налога

- 10.1. Корисник располаже средствима на Рачуну користећи платне налоге, у складу са прописима којима се регулишу платне услуге.
- 10.2. Корисник може у динарском платном промету уредно попуњене динарске платне налоге да доставља у Банку у папирном облику или електронским путем Е-bank услуге електронског банкарства.
- 10.3. Обрасци платних налога за извршење динарских платних трансакција су:
 - **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.
- 10.4. 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.
- 10.5. Корисник може у девизном платном промету уредно попуњене девизне и динарске платне налоге да доставља у Банку у папирном облику, путем факса, на одговарајућу е-mail адресу, поштом, непосредно доласком у експозитуру Банке или путем Е-bank услуге.
- 10.6. 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.
- 10.7. За међународне платне трансакције, као и домаће платне трансакције у валути других држава потребни елементи налога су: назив, матични број, IBAN -број текућег рачуна налогодавца, назив, адреса и матични број банке налогодавца, 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 сагласност - потпис. Уколико на платном налогу није наведена опција трошкова, подразумевана опција је OUR. Корисник попуњава налоге и одговара за тачност

и потпуност података на налогу, у складу са прописима којима се уређује девизно пословање.

- 10.8. Под уредно попуњеним Платним налогом подразумева се Платни налог који је комплетно попуњен у складу са прописима, као и: испуњен читко и потпуно (без исправки), потписан од стране овлашћених лица са КДП-а.
 - 10.9. Уредно попуњеним налогом за Инстант плаћања сматра се налог на износ до 300.000,00 РСД који је комплетно попуњен и потписан од стране овлашћеног лица са КДП-а и има ознаку „ хитан “.
 - 10.10. Без обзира на могућу претходну укљученост Банке у процес попуњавања Платног налога сматра се да је Банка примила налог у тренутку када је он достављен на шалтеру Банке, факсом, маилом или путем апликације електронског банкарства. Корисник или Овлашћено лице су одговорни за тачност и потпуност података на Платном налогу и у случајевима када евентуално захтевају од Банке попуњавање Платног налога према његовим инструкцијама. У случају да на Платном налогу у динарској валути у домаћем платном промету није наведен датум извршења, сматра се да је жељени датум извршења једнак датуму пријема налога. Уколико Корисник захтева да извршење платног налога почне на одређени дан, сматра се да је платни налог примљен на тај одређени дан. За платни налог за који у тренутку предаје Банци не постоје расположива средства за извршење, сматраће се да је примљен на дан када платилац стави Банци на располагање новчана средства за извршење тог платног налога, а најкасније у року од два радна дана од датума предаје платног налога. Уколико платилац не стави Банци на располагање новчана средства за извршење платног налога у року од два радна од дана предаје платног налога, сматраће се да платни налог није ни примљен;
 - 10.11. Банка прихвата и извршава исправни и уредно попуњени платни налог Корисника само у случају када је он достављен Банци од стране Корисника на начин како је то уговорено за поједину платну услугу и ако не постоје законске препреке за његово извршење. Банка прима платни налог на један од следећих начина: преко лица овлашћеног на КДП обрасцу, преко лица које Корисник овласти на обрасцу Банке – Подаци о лицима која ће подизати изводе, подизати готовину и доносити налоге на извршење, које је потписано од стране законског заступника, и преко лица које Корисник овласти пуномоћјем овереним од стране јавног бележника и електронским путем Е-bank услуге електронског банкарства.
 - 10.12. Приликом пријема налога за уплату не врши се провера аутентичности печата и потписа са КДП обрасца.
 - 10.13. Уколико Банка прими Платни налог на дан који није одређен као њен радни дан или након времена које је одређено у Терминском плану, сматра се да је налог примила следећег радног дана.
 - 10.14. У случају инстант плаћања, сматра се да је Банка примила налог за инстант трансфер одобрења у тренутку када је Банка креирала налог за инстант трансфер у ИПС платном систему. Платни налози за Инстант плаћања се примају уколико у моменту пријема постоји покриће на Рачуну за његово извршење, у супротном се одмах одбијају и сматраће се да нису ни примљени.
 - 10.15. Инстант плаћање примљено до времена означеном у Терминском плану се доставља у систем инстант плаћања одмах по пријему и сматра се извршеним када пружалац платних услуга примаоца плаћања потврди пријем плаћања.
 - 10.16. Уредно попуњени Платни налог Банка извршава на дан пријема, у складу са Терминским планом уз услов да на Рачуну Корисника постоје расположива новчана средства на дан извршења налога и ако не постоје законске препреке за његово извршење.
- ## 11. Сагласност платиоца за извршење платне трансакције
- 11.1. Сматра се да је сагласност за извршење Платне трансакције дата ако је пре извршења Платне трансакције испуњен услов да је уредно попуњен платни налог предат у Банку у папирном или електронском облику потписан од стране Овлашћеног лица: својеручно и оверен печатом у складу са КДП обрасцем (уколико се Корисник определио да користи печат у свом пословању са

Банком) или ауторизован електронским потписом путем Е-bank услуге. Банка прихвата платне налоге у папирном облику оверене печатом који је депонован на КДП обрасцу без обзира на исказану нумерацију на печату, осим ако је Корисник изричито назначио на КДП обрасцу да се нумерација сматра битним елементом печата.

- 11.2. Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције пре њеног извршења када је са Банком или са примаоцем плаћања или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, потписао трајни налог или уговорио извршење појединачне платне трансакције и/или низа платних трансакција путем директног задужења.
- 11.3. Начин давања сагласности (ауторизација) 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.

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;

12. Опозив Платног налога

- 12.1. Корисник може пре извршења Платног налога односно пре него што је налог прослеђен у међубанкарске платне системе или пре него што је реализован у интерном платном промету, писаним путем у експозитори Банке, да опозове Платни налог тако да опозове сагласност за извршење налога. Опозивање налога може се захтевати ако трансакција још није извршена. Свака платна трансакција извршена након по процени Банке уредног опозива сматра се неодобреном.
- 12.2. Опозив налога издатог у папирној форми или електронским путем Е-bank услуге, у случају када је могућ, врши се подношењем захтева корисника у писаној форми, овереног печатом (за кориснике који су се определили за коришћење печата) и потписом овлашћеног лица са КДП обрасца. Опозив се може предати у експозитори Банке или доставити на службену маил адресу.
- 12.3. Банка неће поступити по захтеву Корисника за опозив налога након што је исти извршила у интерном платном промету, односно након што је налог за плаћање прослеђен у међубанкарске платне системе.
- 12.4. Банка дозвољава опозив Платног налога до краја радног времена експозитуре у дану који претходи дану утврђеном као датум извршења платног налога..
- 12.5. Ако је трансакција извршена грешком запосленог Банке, опозивање може бити извршено, у противном се врши надокнада штете. Ако се трансакција не може опозвати, Банка ће штету насталу пропустом запосленог Банке надокнадити Кориснику у складу са Законом о платним услугама.
- 12.6. Банка може наплатити Кориснику накнаду за опозив Платног

налога.

- 12.7. Платна трансакција иницирана пословном платном картицом се не може опозвати након ауторизације.
- 12.8. Инстант плаћања се не могу опозвати.

13. Одбијање извршења платног налога

- 13.1. Банка обавештава Корисника о одбијању папирних налога на шалтеру, а о одбијању налога примљених путем апликације електронског банкарства кроз апликацију. Банка корисника обавештава о одбијању извршења платног налога као и о разлозима одбијања и поступку за исправку грешке која је узрок одбијања, уколико је то могуће. О одбијању извршења платног налога као и о разлозима за одбијање, Банка обавештава корисника усмено при достављању налога.
- 13.2. За извршење налога одбијених у систему инстант плаћања у другом платном систему, Корисник мора Банци да достави нови налог без ознаке „хитан“.
- 13.3. Неизвршавање Платног налога због непостојања расположивог салда на Рачуну не сматра се одбијањем налога тако да о наведеном Банка није у обавези да обавести Корисника.
- 13.4. Неизвршавање платног налога због блокаде рачуна корисника не сматра се одбијањем налога, те о наведеном Банка није у обавези да обавести Корисника;
- 13.5. Банка неће извршити Платни налог који не садржи све прописане податке, уколико постоји неусклађеност података са подацима на КДП обрасцу који онемогућавају извршење налога или ако би његово извршење било противно прописима који уређују спречавање прања новца и финансирање тероризма или интерним актима Банке донетим на основу тих прописа, ако је располагање ограничено или забрањено од стране суда или другог надлежног органа, ако за извршење налога на рачуну Корисника у тренутку пријема, односно извршења нема довољно средстава за извршење налога, као и за налоге који се реализују кроз ИПС платни систем а након достављања у ИПС платни систем, у случају пријема обавештења о одбијању извршења платног налога за инстант трансфер.

14. Располагање средствима на платном рачуну

- 14.1. Домаће платне трансакције у динарима подразумевају пренос новчаних средстава могу се извршавати у интерном и међубанкарском платном промету.
- 14.2. Интерним платним прометом се сматра пренос новчаних средстава који се обавља преко рачуна који се воде унутар Банке.
- 14.3. У међубанкарском платном промету, пренос новчаних средстава се врши путем следећих система РТГС, Клиринг и ИПС НБС систем.
- 14.4. Банка доставља обавештење Кориснику о неизвршеним трансакцијама због недостатка средстава на рачуну сваког дана за претходни дан када платна трансакција није извршена.
- 14.5. Банка не доставља обавештење кориснику о неизвршеним трансакцијама због времена пријема налога, односно, за налоге који су примљени након назначеног времена у Терминском плану, те се сматра да су примљени следећег радног дана.
- 14.6. Ако Корисник предузетник, захтева исплату готовог новца са динарског платног рачуна, Банка је дужна да му тај новац исплати одмах без накнаде, с тим да, ако је реч о износу већем од 600.000,00 динара, односно противвредности у страниј валути, та средства му може исплатити најкасније наредног пословног дана.
- 14.7. Ако Корисник или Овлашћено лице преда Банци неисправну Јединствену идентификацијску ознаку примаоца плаћања на Платном налогу, Банка није одговорна Кориснику нити примаоцу плаћања за неправилно извршавање или неизвршавање Платне трансакције. Корисник у том случају има право да од Банке захтева да предузме све разумне мере тј. да му пружи информацију о току новчаних средстава платне трансакције.
- 14.8. Банка се обавезује да изврши платну трансакцију коју иницира прималац плаћања задужењем рачуна Корисника платиоца на

- основу менице и платног налога којим захтева пренос средстава на свој рачун.
- 14.9. Банка се обавезује да изврши блокаду и располаже средствима са Рачуна без сагласности Корисника по основу налога испостављених од стране надлежне организације за принудну наплату.
- 14.10. Корисник се обавезује да неће измиривати обавезе по основу асигнације, цесије и компензације, ако у моменту плаћања има неизмирене обавезе евидентиране код Народне банке Србије - Одељења за принудну наплату, изузев у случају измиривања обавеза по основу јавних прихода, ако при том нема евидентирану блокаду из првог реда приоритета.
- 14.11. Банка нема обавезу обештећења Корисника у случају исплате са Рачуна по погрешним, нејасним или на други начин непрецизним налозима Корисника или инструкцијама које су резултат злоупотребе овлашћених лица Корисника.
- 14.12. Банка је дужна да одбије извршење трансакције до достављања неопходних података и документације из односно, уколико нису испуњени сви услови утврђени у уговору и овим Општим условима.
- 14.13. 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.
- 14.14. 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 точној висини ове накнаде коју наплаћује други пружалац платних услуга или посредник који учествује у извршавању ових платних трансакција.
- 14.15. Банка не одговара за поступање пружаоца платних услуга са седиштем у трећим земљама, односно за поступање инобанака и/или посредника које учествују у извршењу ових платних трансакција.
- 14.16. Банка је дужна да без одлагања Кориснику одобри средства на његов Рачун:
- ако је Банци Корисника на рачуну одобрен износ платне трансакције за Корисника,
 - ако је Банка примила све информације неопходне за одобрење платног рачуна Корисника или стављање средстава на располагање Кориснику.
- 14.17. Банка је дужна да Кориснику омогући располагање средствима одмах након одобравања тих средстава на Рачуну, о чему ће Корисник добити обавештење путем извода.
- 14.18. Корисник може да располаже новчаним средствима на Рачуну у складу с роковима извршења Платних трансакција који су одређени у Терминском плану Банке.
- 14.19. Платне трансакције које долазе од платиоца из друге домаће или стране банке обрађују се тако што се одобрава Рачун Корисника на основу наведене Јединствене идентификационе ознаке у платном налогу. Банка се не обавезује да проверава исправност других података наведених уз Јединствену идентификациону ознаку
- 14.20. Ако дан када су новчана средства одобрена на рачуну Банке није пословни дан Банке по Терминском плану, сматра се да је Банка примила новчана средства за Корисника првог следећег радног дана.
- 14.21. Корисник се обавезује да неће располагати средствима која су грешком пренета на његов Рачун - туђа средства на рачуну. Прихватањем ових Општих услова Корисник даје сагласност да Банка погрешно књижење задужења или одобрење Рачуна извршено без налога Корисника, а које је последица грешке Банке или њених спољашњих извршилаца, може да отклони супротним књижењем или сторнирањем. О наведеним књижењима Банка Корисника обавештава на уговорени начин, путем извода промета по Рачуну. Додатно, Корисник може на захтев, да добије информације у експозитури Банке.
- 14.22. Корисник ће средства са других рачуна користити у складу са законом, прописом или актом надлежног органа, којим се уређује њихово коришћење.
- 14.23. Банка може блокадом привремено ограничити располагање средствима на рачуну, као и коришћење одређених или свих функционалности рачуна по захтеву Корисника услед губитка, нестанка, или крађе платних инструмената и Платних налога
- 14.24. Блокаду рачуна може извршити и Банка у сврху подмирења својих доспелих потраживања, као и у случају непоштовања одредаба Уговора од стране Корисника.
- 15. Иницирање повраћаја новчаних средстава по основу извршеног инстант плаћања**
- 15.1. Корисник има право да иницира повраћај новчаних средстава по основу извршеног инстант плаћања уз навођење разлога за такав захтев, и то у истом или мањем износу од износа извршеног плаћања, било да је платилац или прималац плаћања.
- 15.2. Уколико Корисник подноси захтев за повраћај новчаних средстава по основу извршеног инстант плаћања као платилац, а такав захтев буде одбијен, Корисник може Банци поднети писани захтев за доставу свих расположивих информација које су му потребне за остваривање права на повраћај новчаних средстава (нпр. информације о примаочевом пружаоцу платних услуга и/или примаоцу плаћања, итд.).
- 15.3. Банка одобрава Рачун за износ извршеног повраћаја након што рачун Банке буде одобрен по овом основу, или на основу директног одобрења Рачуна Корисника.
- 16. Друге основе за терећење рачуна**
- 16.1. Друге основе за терећење Рачуна су менице и друга уговорена средства наплате дата Банци.
- 16.2. Банка се обавезује да изврши блокаду и располаже средствима са Рачуна без сагласности Корисника по основу налога испостављених од стране надлежне организације за принудну наплату.
- 16.3. У случају да Банка има потраживања према Кориснику из било којег уговорног односа с Банком, Корисник је прихватањем ових Општих услова сагласан да Банка у случају Корисниковог неиспуњења обавезе из било којег уговорног односа, наплати доспели износ са свим припадајућим накнадама и каматама са свих Корисникових рачуна у Банци.
- 16.4. Ако Банка извршава плаћање с Рачуна Корисника у складу са претходним ставом овог члана, а на Рачуну нема довољно средстава у валути плаћања, Банка ће извршити конверзију из осталих валута на рачунима Корисника у складу с правилима Банке.
- 17. Одговорност Банке за неодобрену платну трансакцију**
- 17.1. Уколико је Банка одговорна за извршење платне трансакције за коју не постоји сагласност Корисника – неодобрену трансакцију – дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, односно врати рачун Корисника у стање у ком би био да неодобрена платна трансакција није извршена. Такође, Банка је обавезна да изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила Кориснику по неодобреној трансакцији.
- 18. Одговорност Корисника за неодобрену платну трансакцију**
- 18.1. Корисник сноси губитке који проистичу из извршења неодобрених трансакција до износа од 3.000,00 РСД ако су те трансакције извршене услед коришћења изгубљеног или украденог платног инструмента или платног инструмента који је злоупотребљен јер Корисник није успео да заштити његове персонализоване сигурносне елементе.
- 18.2. 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 30 ових Општих услова

- услед његове намере или крајње непажње.
- 18.3. Корисник неће сносити губитке настале због неодобренних 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.
- 19. Одговорност за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију**
- 19.1. Ако је Банка одговорна за неизвршење и/или неправилно извршење Платне трансакције обавезује се да врати износ неизвршене или неправилно извршене Платне трансакције као и све зарачунате накнаде односно да Рачун Корисника врати у стање у ком би био да до неправилно извршене платне трансакције није ни дошло, осим ако је Корисник захтевао правилно извршење платне трансакције.
- 19.2. У случајевима из тачке 19 подтачка 1., Банка је дужна да изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила Кориснику на коју Корисник има право.
- 20. Одговорност за коришћење јединствене идентификационе ознаке**
- 20.1. 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 пружаоцу платних услуга. Банка није одговорна за неизвршену или неправилно извршену домаћу платну трансакцију ако је на налогу попуњен нетачан број рачуна примаоца плаћања.
- 20.2. У случају да је Корисник унео нетачан рачун примаоца плаћања, Банка ће предузети све разумне мере како би кориснику на његов захтев средства била враћена. Пружалац платних услуга примаоца плаћања дужан је да сарађује са Банком и пружи јој све неопходне информације како би се повраћај извршио.
- 21. Обавештење, односно захтев као услов за повраћај износа или правилно извршење платне трансакције**
- 21.1. Корисник је дужан да обавести Банку о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији, одмах по сазнању, а најкасније у року од 30 (тридесет) дана од дана сазнања о тој платној трансакцији и под условом да су то обавештење односно тај захтев достављен 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.
- 21.2. Обавештење о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији у писменој форми Корисник може доставити Банци, на адресу Банке Краљице Марије бр.3 11200 Београд, на шалтеру Банке или на адресу електронске поште kontakt@posted.co.rs.
- 22. Обавеза утврђивања тока новчаних средстава у случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције**
- 22.1. 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.
- 23. Повраћај износа одобрене и правилно извршене платне трансакције**
- 23.1. 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. 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.
- 24. Искључење одговорности Банке**
- 24.1. Банка није у обавези да изврши повраћај износа неодобрене, неизвршене и/или неправилно извршене Платне трансакције, и обрачунате накнаде уколико по процени Банке наступи било који од следећих случајева:
- ако је извршење, неизвршење и/или неправилно извршење Платне трансакције последица ванредних и непредвиђених околности на које Банка не може или успрок свим настојањима не успе да утиче;
 - ако је извршење, неизвршење и/или неправилно извршење Платне трансакције последица обавезе Банке која произилази из других за Банку обавезујућих прописа;
 - ако је извршење, неизвршење и/или неправилно извршење Платне трансакције последица Корисникове преваре, преваре Овлашћеног лица или ако Корисник или Овлашћено лице случајно или због немара не испуне своје обавезе у вези с Платним инструментом;
 - ако је Банка извршила односно неправилно извршила Платну трансакцију на основу кривотвореног Налога за плаћање који је Банци предао Корисник или Овлашћено лице;
 - ако је извршење неодобрене Платне трансакције последица употребе украденог или изгубљеног Платног инструмента или Платног инструмента који је био злоупотребљен ако Корисник или Овлашћено лице нису осигурали основне елементе заштите Платног инструмента;
 - ако Корисник није одмах без одлагања обавестио Банку о неодобреној и/или неправилно извршеној Платној трансакцији, кад је утврдио да је дошло до таквих Платних трансакција, а најкасније у року од 30 (тридесет) дана од дана извршења Платне трансакције;
 - у случају слања података или Платног налога од стране Корисника у облику незаштићеног записа (нпр. електронска пошта, телефакс), Банка не одговара за могућу штету која може настати због губитка, закашњења код доставе, преименовања и/или откривања података. Банка не одговара за могућу штету код извршења Платних

транзакција извршених на основу Платних налога послатих на описан начин. Одговорност за сигуран, правилан и правовремен пренос података је на страни пошиљаоца података.

- 24.2. За све пропусте и радње Овлашћених лица одговоран је искључиво Корисник те Банка не одговара за штету коју је Овлашћено лице проузроковало.

25. Накнада за услуге и камата

- 25.1. Преглед накнада за услуге обављања плаћања и остале услуге у пословању с Корисником Банке утврђују се у Тарифи накнада које представљају саставни део Уговора.
- 25.2. Банка кориснику обрачунава и наплаћује накнаду у вези са услугама вођења рачуна, издавања и коришћења платних инструмената, извршења домаћих и међународних платних трансакција и домаћих трансакција у валути других држава као и остале накнаде и трошкове наведене у важећој Тарифи накнада.
- 25.3. Тарифа накнада је доступна корисницима у експозитурама Банке или на интернет страници Банке.
- 25.4. За домаће и међународне платне трансакције накнада се обрачунава и наплаћује на дневном нивоу, на дан обраде налога, уколико са корисником није договорена другачија динамика обрачуна и наплате накнада.
- 25.5. Месечне накнаде исказане у Тарифи накнада се обрачунавају на крају календарског месеца на који се односе, односно почетком следећег календарског месеца за претходни за динарске платне рачуне.
- 25.6. Банка наплаћује накнаду задужењем Рачуна корисника у динарима, а ако на њему нема довољно средстава наплату ће извршити са било ког другог Рачуна Корисника у Банци у динарима или девизама уз извршење конверзије.
- Корисник Банци плаћа и стварне трошкове, који настану у вези са извршењем одређених услуга за рачун Корисника (провизије и трошкови које наплаћује други пружалац платних услуга или посредник у извршењу платне трансакције и сл.). Уколико у тренутку иницирања платне трансакције Банка не располаже информацијом о тачној висини наведених трошкова, у обавези је да Кориснику пружи информације о очекиваној висини ових трошкова приликом пријема налога.
- 25.7. Референтни датум замене валута је дан пријема платног налога.
- 25.8. Банка ће Кориснику на његов захтев, доставити без накнаде Извештај о свим наплаћеним накнадама (ИНК) за услуге повезане са Рачуном, на уговорени начин доставе.
- 25.9. Банка има право на промену уговорене накнаде о чему ће обавестити Корисника пре њене примене писаним путем, на начин утврђен овим Општим условима за измену Оквирног уговора.
- 25.10. Уколико Банка измени накнаде у корист корисника, те измењене накнаде Банка ће применити одмах, без претходног обавештења корисника. О изменама Корисник ће се информисати преко Тарифе накнада са интернет странице Банке.
- 25.11. Банка не обрачунава и не плаћа камату на износ средстава на Рачуну Корисника, осим ако се у те сврхе не закључи посебан уговор између Корисника и Банке.
- 25.12. Корисник је дужан да се придржава свих обавеза произашлих из пословног односа с Банком као и да подмири трошкове који произилазе из коришћења услуга и производа сагласно Актима Банке те је обавезан Банци да надокнади све трошкове који произилазе из уговорног или вануговорног односа са Банком, укључујући при томе и обавезу надокнаде сваке штете учињене Банци настале пропустом Корисника.

26. Курс замене валута

- 26.1. Корисник има могућност замене средстава на Рачуну.
- 26.2. Курс замене валута регулисан је прописима о девизном пословању и раду девизног тржишта и утврђује се на следећи начин:
- код послова купопродаје новчаних средстава примењује

се куповни, односно, продајни курс из Интерне курсне листе Банке или курс који се писаним путем уговара са надлежним сектором и то:

- код откупа девиза са Рачуна Корисника за његово текуће пословање примењује се куповни курс из Интерне курсне листе Банке или курс који се писаним путем уговара са надлежним сектором и не наплаћује се накнада
- код откупа са девиза са Рачуна Корисника по основу захтева институције за принудну наплату, замена валута се врши по куповном курсу из курсне листе Банке за девизе
- код продаје девиза Кориснику ради плаћања према иностранству и преноса у земљи примењује се продајни курс
- код продаје девизних средстава Кориснику ради исплате готовог новца/аконтације за службена путовања у иностранство, примењује се курс из Курсне листе Банке за ефективу.

- 26.3. За динарске трансакције извршене пословним дебитним картицама у Републици Србији, Банка задужеје 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 се Рачуна који се води у девизама, осим у случају када је дебитна картица повезана искључиво за Рачун који се води у динарима. У случају да на динарском Рачуну нема средстава или нема довољно средстава, Банка је овлашћена и има право да са девизног Рачуна изврши намирење својих динарских потраживања конверзијом девизних средстава у динарска по куповном курсу Банке за девизе. У случају да на девизном Рачуну нема средстава или нема довољно средстава, Банка је овлашћена и има право да са динарског Рачуна изврши намирење својих девизних потраживања конверзијом динарских средстава у девизна по продајном курсу Банке за девизе.

- 26.4. 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.

27. Осигурање депозита Корисника

- 27.1. За средства на рачуну Банка гарантује својом укупном имовином.
- 27.2. Средства на рачуну предузетника, микро, малих и средњих предузећа су код Агенције за осигурање депозита осигурана до износа одређеног Законом о осигурању депозита.

28. Тајност и заштита података о платним услугама

- 28.1. Банка у циљу обављања своје делатности обрађује одређене податке о личности 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.
- 28.2. 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.

- 28.3. 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.
- 28.4. 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.
- 28.5. Банка ће податке о личности обрађивати у сврху и на начин који је неопходан и целисходан у обављању своје делатности.

Обрада је законита ако је испуњен један од следећих услова:

- лице на које се подаци о личности односе је пристало на обраду својих података о личности за једну или више посебно одређених сврха (обрада података о личности на основу пристанка);
 - обрада је неопходна за извршење уговора закљученог са лицем на које се подаци односе или за предузимање радњи, на захтев лица на које се подаци односе пре закључења уговора;
 - обрада је неопходна у циљу поштовања правних обавеза Банке;
 - обрада је неопходна у циљу заштите животно важних интереса лица на које се подаци односе или другог физичког лица;
 - обрада је неопходна у циљу извршења законом прописаних овлашћења Банке;
 - обрада је неопходна у циљу остваривања легитимних интереса Банке или треће стране, осим ако су над тим интересима претежнији интереси или основна права и слободе лица на које се подаци односе, а који захтевају заштиту података о личности, а посебно уколико је лице на које се подаци односе малолетно лице.
- 28.6. Подаци о личности се обрађују у сврхе директног оглашавања и истраживања тржишта на основу легитимног интереса Банке. Лице, чији се подаци обрађују, 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. Лице, чији се подаци обрађују 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 то лице, неће се обрађивати у сврху директног оглашавања. У случају да се подаци о личности обрађују у сврху директног оглашавања по основу пристанка лица чији се подаци обрађују, такав пристанак 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.
- 28.7. Банка као руковалац обраде података о личности је дужна да у тренутку прикупљања података о конкретном лицу, том лицу пружи следеће информације:
- контакт податак Банке, као и идентитет њеног представника, ако је он одређен;
 - контакт податке лица за заштиту података о личности;
 - сврху и правни основ обраде;
 - о постојању легитимног интереса ако се обрада врши на основу овог правног основа;
 - информације о примаоцу, односно групи прималаца података о личности, ако они постоје;
 - о чињеници да планира да изнесе податке о личности у другу државу или међународну организацију (природа самог посла), као и о упућивању на одговарајуће мере заштите;
 - о праву да се поднесе притужба Поверенику за заштиту података о личности;
- о томе да је давање података о личности и законска и уговорна обавеза те да је давање података неопходан услов за закључење уговора, као и о томе да ли лице на које се подаци односе има обавезу да да податке о својој личности и о могућим последицама ако се подаци не дају и
 - 9.о постојању аутоматизованог доношења одлуке.
- 28.8. 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.
- 28.9. 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 са 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.
- 28.10. 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.
- 28.11. Пословном тајном сматрају се подаци до којих је у току пословања дошла Банка, а односе се на Корисника, на податке о платној трансакцији и стању и променама на рачуну. Банка, сагласно одредбама Закона о банкама, доставља податке о Кориснику, његовим повезаним лицима, документацији која чини досије Корисника, као и друге податке који се сматрају пословном, односно банкарском тајном Кредитном бироу при Удружењу банака Србије, спољним ревизорима Банке, Форуму за превенцију злоупотреба у кредитним пословима и са платним картицама при Привредној Комори Србије, процесорима платних картица и осигуравајућим кућама са којима Банка има закључене одговарајуће уговоре, надлежним пореским органима у циљу размене података са пореским органима других држава на основу закључених билатералних, мултилатералних споразума, писма о намерама за закључење истих или препоручених смерница за поступање финансијских институција са територије Републике Србије, другим лицима који због природе посла који обављају морају имати приступ таквим подацима, као и трећим лицима са којима Банка има закључене уговоре о пословној сарадњи који сунеопходни 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.
- 28.12. Информације о Правима и обавезама Банке које се односе на прикупљање и обраду личних података, сврху изаконитост обраде, права и обавезе лица чији се подаци обрађују, као и све друге информације које је Банка дужна да пружи у складу са Законом о заштити података о личности, налазе се у Политици приватности и Информацију обради и заштити података о личности које су доступне на службеној интернет страници банке

- 28.13. Подаци до којих дође Банка у току пословања који се односе: на Корисника, укључујући и податке о његовој личности, платне трансакције, стање и промене на Рачуну Корисника, представљају пословну тајну.
- 28.14. Банка, чланови њених органа, запослени и лица ангажована од стране Банке, која имају приступ наведеним подацима, представљају обавезнике чувања пословне тајне и наведене податке не могу саопштити односно доставити трећим лицима нити им омогућити приступ изузев података који се достављају на захтев органа који врши јавноправна овлашћења, односно ако је лице на који се ови подаци односе предходно дало писмени пристанак, као и у другим случајевима прописаним законом.
- 28.15. Изузетно, Банка има право да ове податке достави органима који врше јавноправна овлашћења у складу са законом.
- 28.16. Банка је обавезна да при прикупљању и обради наведених података поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.
- 28.17. Банка наведене податке може прикупљати и обрађивати ради спречавања, испитивања или откривања преварних радњи или злоупотреба у вези са платним услугама.

29. Комуникација с Банком и обавештавање

- 29.1. Уговор о пружању платне услуге се закључује а комуникација се током уговорног односа обавља на српском језику.
- 29.2. Исправе и обавештења које Корисник доставља на страном језику доставља Банци у овереном преводу на српски језик. У случају да Корисник пропусти да поступи у складу са наведеним, Банка може према властитом избору:
- да не изврши своју обавезу према Кориснику
 - да обавести Корисника да исправе и обавештења на страном језику достави у овереном преводу на српски језик од стране овлашћеног судског тумача у предложеном року.
- 29.3. Банка ће на захтев Корисника за све време трајања Оквирног уговора без одлагања доставити Кориснику примерак Оквирног уговора на папиру или другом трајном носачу података.
- 29.4. Корисник је у обавези да одмах од настанка промене, писаним путем обавести Банку о свим статусним променама, променама личних података Овлашћених лица и других података који се односе на Рачун, а који су наведени у Захтеву за отварање Рачуна као и да за наведене промене достави потребну документацију. Корисник одговара за све пропусте и сваку штету која би настала због непридржавања обавезе доставе података о насталим променама.
- 29.5. Корисник је дужан да преда све податке и документацију која је Банци потребна за вођење регистра Рачуна у складу с законским прописима. У противном Банка задржава право да не закључи Уговор, односно да раскине постојећи Уговор.
- 29.6. Банка обавештава Корисника о извршеним и неизвршеним Платним трансакцијама, као и о стању и променама на Рачуну у складу са Терминским планом. Банка Кориснику кроз Извод доставља информације о извршеним појединачним платним трансакцијама и то:
- Референтну ознаку или друге податке који Кориснику омогућавају идентификацију појединачне платне трансакције и информације које се односе на примаоца плаћања, односно платиоца;
 - износ платне трансакције;
 - износ накнаде уколико се Кориснику наплаћује за извршење појединачне платне трансакције са рачуна;
 - износ камате коју плаћа корисник, уколико се камата плаћа;
 - датум валуте задужења платног рачуна, односно датум пријема платног налога, као и датум валуте одобрења текућег рачуна;
- 29.7. Информације о извршеним платним трансакцијама Банка доставља у форми Извода сваког дана за претходни радни дан, уколико је на платном рачуну било промена. На захтев Корисника Банка ће доставити информацију о врсти и висини сваке појединачне накнаде коју је наплатила збирно од

Корисника. Сматра се да је Извод правилно достављен, ако је послат на начин уговорен са Корисником приликом закључивања Уговора.

- 29.8. Размена информација и обавештења у вези Оквирног уговора, као и достављање обавештења о комерцијалним активностима Банке се могу обављати путем следећих канала комуникације:
- путем извода;
 - СМС поруком;
 - путем електронског и мобилног банкарства;
 - електронском поштом или другим средствима комуникација на даљину која омогућава индивидуалну комуникацију с Корисником (коришћењем апликација и друштвених мрежа – Viber, WatsApp, Facebook и др.).
- 29.9. Ради обављања комуникације СМС-ом и електронском поштом, Корисник је у обавези да код Банке пријави број мобилног телефона, односно адресу електронске поште.
- 29.10. Банка наплаћује услугу информисања у складу с Тарифом накнада. Сматра се да је Банка испунила своју обавезу информисања достављањем извода путем Е-банк услуге, слањем извода на последњу познату адресу (поштанску, е-маил, факс) или уручивањем извода Кориснику у експозитури Банке, уколико је Корисник тако захтевао приликом отварања Рачуна.
- 29.11. Уколико то Корисник захтева, може са Банком закључити посебан Уговор о коришћењу СМС сервиса мобилног банкарства за правна лица и предузетнике за пријем додатних информација о тренутном стању на Рачуну, приливима на Рачун и других информација.
- 29.12. У случају спора између Банке и Корисника сматраће се да је Банка извршила све своје законске и уговорне обавезе информисања Корисника уколико је информисање извршено на уговорени начин а уколико Корисник сматра другачије, дужан је да исто докаже.

30. Заштитне и корективне мере

- 30.1. Корисник је дужан да користи Платне инструменте у складу са одредбама ових Општих услова и других аката Банке којима се регулише издавање и коришћење одређеног Платног инструмента као и да без одлагања писменим путем од стране овлашћеног лица или законског заступника обавести Банку о установљеном губитку, крађи или злоупотреби платног инструмента или његовом неовлашћеном коришћењу.
- 30.2. Банка има право да блокира Платни инструмент у следећим случајевима:
- ако постоје објективни разлози за сумњу у сигурност Платног инструмента,
 - ако постоји сумња на неовлашћено коришћење или коришћење Платног инструмента с намером преваре,
 - ако Банка добије такав налог од надлежног државног органа,
 - ако постоје разлози на основу којих Банка може оправдано да закључи да је у односу на Корисника значајно повећан ризик да Корисник неће бити у могућности да испуни своју обавезу плаћања,
 - у случају потребе прилагођавања пословања
- 30.3. Корисник је дужан да користи платни инструмент (платну картицу, електронско банкарство) у складу са одредбама оквирног уговора којим се регулише издавање и коришћење одређеног платног инструмента и без одлагања обавести Банку о установљеном губитку, крађи или злоупотреби платних инструмената или њиховом неовлашћеном коришћењу. Корисник може захтевати блокаду платног инструмента позивањем Контакт центра Банке (24/7) на број телефона 011/ 20 20 292.
- 30.4. 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.

- 30.5. Банка ће одмах по пријему обавештења извршити блокаду даље употребе платног инструмента.
- 30.6. 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.
- 30.7. Корисник је у обавези да Банци пријави сваку промену мобилног провајдера, 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.
- 30.8. Корисник је у обавези да крађу/злоупотребу платног инструмента, односно неодобрену платну трансакцију пријави и најближој станици МУП-а.
- 30.9. 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.
- 30.10. Било која злоупотреба по платном инструменту Корисника сматра се кривичним делом, које је регулисано домаћим кривичним законодавством.
- 30.11. У случају да је Корисник сâм извршио злоупотребу или учествовао у злоупотреби или деловао с намером преваре, или су трансакције извршене због Корисникове намере или крајње непажње или није обавестио Банку о губитку или крађи платног инструмента или неодобреним трансакцијама у року и на начин предвиђеним тачком 13, сноси све настале губитке.

31. Закључење и измене Уговора

- 31.1. Банка и Корисник уговорни однос заснивају закључењем Оквирног уговора у писаној форми, на неодређено време. Банка је дужна да обезбеди да корисник добије најмање један примерак Оквирног уговора.
- 31.2. Банка има право да Кориснику предложи измене и допуне Оквирног уговора. У случају измене или допуне Уговора од стране Банке, Банка ће обавештење о изменама или допунама Уговора доставити Кориснику писаним путем на последњу познату поштанску или e-mail e-mail адресу зависно од начина комуникације са Банком, за који се Корисник определио приликом отварања Рачуна, најкасније 2 (два) месеца пре предвиђеног датума почетка њихове примене.
- 31.3. О изменама Оквирног уговора у вези динарских платних рачуна Банка ће обавештавати само Кориснике тих рачуна. О изменама Оквирног уговора у вези девизних платних рачуна Банка ће обавештавати само Кориснике тих рачуна. О изменама Оквирног уговора које се односе на електронско банкарство и/или пословне платне картице, Банка ће обавештавати само Кориснике платних рачуна који користе наведене платне услуге.
- 31.4. Уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна Уговора, Корисник не обавести Банку да није сагласан са њима, Банка ће сматрати да се Корисник са њима сагласио.
- 31.5. Уколико Корисник писаним путем одбије предложене измене и допуне Уговора, Корисник има право да од дана почетка примене предложених измена и допуна раскине оквирни уговор без плаћања накнаде и других трошкова.
- 31.6. Рачун се гаси по намирању свих обавеза према Банци, а преостала средства на Рачуну преносе се на рачун Корисника у другој банци без накнаде. Уколико корисник не достави Банци број рачуна у другој банци на који се средства преносе, преостала средства ће бити пребачена на рачун средстава Банке која се не користе.

32. Престанак важења Уговора и гашење Рачуна

- 32.1. Уговор као и појединачни уговори за додатне платне услуге склапају се на неодређено време, осим ако су Банка и Корисник у Уговору или у уговору за поједину додатну платну услугу ограничили време трајања уговора.
- 32.2. Осим у случају гашења Рачуна у складу са законом и другим прописима, Корисник може да раскине Уговор писаним путем подношењем Захтева за гашење рачуна, уз отказни рок од 30 дана а након измирења свих обавеза према Банци насталих на име платних услуга извршених до дана раскида Уговора. Банка је овлашћена да Кориснику наплати накнаду за доспеле а неизмирене обавезе .
- 32.3. Банка може да угаси рачун на основу: закона или другог прописа, због увођења стечаја, завршетка поступка ликвидације или брисања из регистра привредних субјеката, као и због насталих статусних промена Корисника.
- 32.4. Банка ће одбити захтев за гашење платног рачуна Корисника који је у блокади.
- 32.5. Банка може једнострано раскинути Уговор и у случају неостваривања промета по Рачунима. Неостваривање промета по Рачунима подразумева изостанак промета по Рачунима у периоду дужем од 36 (тридесетшест месеци) месеци при чему се се приписује камате, или наплата накнаде и других трошкова не сматра прометом по Рачуну, чиме се рачун сматра неактивним и Банка задржава право да га угаси без сагласности и посебног обавештавања Корисника. Банка евентуална средства затечена на рачуну у моменту гашења преноси на рачун средстава Банке која се не користе и иста се могу пренети на захтев законског заступника. У случају гашења неактивног рачуна, уговор на основу кога је тај рачун отворен престаје да важи.
- 32.6. Банка може једнострано раскинути Оквирни уговор уз отказни рок од два месеца осим у случају гашења Рачуна у складу са законом и другим прописима, односно уколико Корисник по процени Банке крши одредбе Уговора или законских прописа
- 32.7. У случају једностраног раскида Уговора од стране Банке, Банка ће о намери да једнострано раскине Уговор писаним путем обавестити Корисника два месеца пре предвиђеног датума раскида Уговора,
- 32.8. У случају раскида Уговора, Корисник је у обавези да у целости изврши све обавезе из Уговора настале до раскида Уговора.
- 32.9. У случају раскида Уговора на захтев Корисника, Корисник је дужан да Банку обавести о рачуну на који жели да му се пренесу евентуална преостала средства на Рачуну. Уколико не достави рачун, Банка средства затечена на рачуну у моменту гашења преноси на рачун средстава Банке која се не користе.
- 32.10. Банка није у обавези да удовољи захтеву Корисника за гашење Рачуна и раскид Уговора ако Корисник има доспелих неизмираних обавеза према Банци, или је у обавези враћања ствари које су власништво Банке, а исти није правно престао да постоји.
- 32.11. Након гашења Рачуна, Корисник може поднети Банци захтев за издавање потврде о гашењу Рачуна, коју ће Банка издати без накнаде, заједно са податком да су све обавезе према Банци у вези са отварањем, вођењем и гашењем тог рачуна измирене.

33. Поступак подношења приговора

- 33.1. Уколико Корисник сматра да му је у пословном односу с Банком, учињена повреда његовог права или правних интереса може да поднесе приговор Банци,
- 33.2. Корисник је дужан да достави Банци у року од 3 (три) године образложен писани приговор на њену пословну адресу поштом на: Банка Поштанска штедионица а.д.Београд, 11120 Београд, Краљице Марије бр.3, или електронском путем на адресу kontakt@posted.co.rs или да писани приговор преда у експозитуру Банке са назнаком да се ради о приговору.
- 33.3. Приговор мора да буде поднет од стране овлашћеног лица и да садржи податке подносиоца приговора на основу којих се може извршити његова идентификација, односно утврђивање

- пословног односа који подносилац приговора има са Банком као и да садржи детаљан опис догађаја/ситуације као и доказ из којег је очигледно како је Корисников приговор основан. Уколико је достављени опис догађаја/ситуације и/или доказ непотпун, Банка може да захтева да Корисник приговор употпуни.
- 33.4. Пропуст рока за приговор тумачи се као одобравање пословне праксе и сматра се да Корисник нема додатних захтева, поред оних који из самог пословног односа произилазе. У случају подношења приговора из којег није могуће утврдити његову основаност Банка ће позвати Корисника да у том смислу допуни свој приговор а уколико Корисник то не учини у року од 8 (осам) дана од позива, Банка ће сматрати да је одустао од приговора. Банка не одговара за евентуалне штетне последице узроковане закашњењем Корисника с приговором или с допуном приговора.
- 33.5. Банка ће о основаности приговора као и о мерама и радњама које предузима обавестити Корисника писаним путем у року од 15 (петнаест) радних дана од дана пријема приговора.
- 33.6. Изузетно од тачке 33.5. ових Опшних услова, ако Банка, из разлога који не зависе од њене воље, не може да достави одговор у року из тог става, тај рок се може продужити највише за 15 (петнаест) дана о чему је Банка дужна да писаним путем обавести Корисника.
- 33.7. Уколико није задовољан одговором Банке или Банка не одговори у року од 15 дана Корисник има право да поднесе притужбу Народној банци Србије. Притужба се може поднети у року од шест месеци од дана када је Корисник примио одговор Банке. Адреса Народне банке Србије је: 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 „Поднеси притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга“.
- 34.2. Спорни однос настао из Оквирног Уговора закљученог између Корисника и Банке, може се решити у вансудском поступку - поступку посредовања. Покретање и вођење поступка посредовања из овог Уговора не искључује нити утиче на остваривање права Корисника на судску заштиту.
- 34.3. За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа Корисника и Банке биће надлежан суд у Београду.
- 34.4. Одредбе ових Опшних услова ступају на снагу даном доношења а примењују се од 01.07.2021. године.
- 34.5. Даном примене ових Опшних услова стављају се ван снаге Општи услови пружања платних услуга правним лицима и предузетницима, резидентима и нерезидентима број А0022-3-1335/9.3. УО VI-59/9.3. од 28.4.2021. године
- 34.6. Корисник може захтевати да се одредбе Оквирног уговора које су у супротности са информацијама пруженим у преговорној фази односно одредбе које се односе на информације које чине обавезне елементе Оквирног уговора које нису претходно достављене Кориснику- утврде ништавним, покретањем одговарајућег судског поступка.
- 34.7. Уколико су одредбе уговора којима су Банка и Корисник до увођења ових Опшних услова уређивали уговорне односе у вези са отварањем, вођењем и гашењем Рачуна и обављањем услуга плаћања у супротности са Законом о платним услугама и/или одредбама ових Опшних услова, те одредбе раније склопљених уговора неће се примењивати, те су исте замењене одредбама ових Опшних услова.

34. Прелазне и завршне одредбе

- 34.1. На односе, међусобна права и обавезе Корисника и Банке примењују се одговарајуће одредбе Закона о облигационим

БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД