

## ОПШТИ УСЛОВИ КОРИШЋЕЊА УСЛУГЕ СЛАЊА НОВЧАНИХ ДОЗНАКА ПРЕКО ИНТЕРНЕТА

### УВОД

Овим Општим условима коришћења услуге слања новчаних дознака преко интернета Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво Београд (у даљем тексту: Општи услови), уређују се услови за коришћење и начин пружања услуге слања новчаних дознака преко интернета. Ови Општи услови се примењују и на приступ и коришћење ТИЗИ интернет портала за слање новчаних дознака Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво Београд.

### ПОДАЦИ О БАНЦИ:

**Назив:** Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво Београд  
**Адреса:** Краљице Марије бр.3, 11 000 Београд, Република Србија  
**Регистарски број код АПР-а:** БД 5698/2005  
**Дозвола за рад:** Решење НБЈ Г.бр. 5012 од 21.11.2002.године  
**Матични број:** 07004893  
**Порески идентификациони број:** 100002549  
**BIC/SWIFT:** SBPORSBG  
**Трансакциони рачун код Народне банке Србије** 908-20001-18  
**Адреса електронске поште:** kontakt@posted.co.rs  
**Интернет страница:** www.posted.co.rs  
**Телефон:** +381.11.20.20.292  
**Факс:** +381.11.33.76.777  
**Контакт центар:** +381.11.20.20.292 (24/7)  
**Надзорни орган:** Народна банка Србије, Краља Петра бр. 12, Београд

### ДЕФИНИЦИЈЕ ПОЈМОВА

**Пошиљалац (Платилац)** - Физичко лице које на терет свог рачуна платне картице иностраног издаваоца издаје платни налог у форми једнократне платне трансакције;

**Прималац плаћања** – Физичко лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;

**Једнократна платна трансакција** - означава извршење једне одређене платне трансакције преноса новчаних средстава које иницира Пошиљалац као Платилац, а обавља се без обзира на правни однос између Платиоца и Примаоца плаћања;

**Новчана дознака** - Услуга извршавања новчане дознаке код које Банка прима Платиочева новчана средства без отварања платног рачуна за Платиоца, искључиво ради стављања тих средстава на располагање Примаоцу плаћања.

**ТИЗИ портал** – Интернет портал Банке путем којег се пружа услуга слања новчаних дознака путем интернета.

**Платна картица** – Платни инструмент који је Пошиљаоцу издао инострани пружалац платних услуга и користи се за обезбеђивање средстава за пренос Примаоцу.

### ОПИС УСЛУГЕ

Услуга слања дознака путем интернета представља услугу преноса новца искључиво из иностранства у Републику Србију. Корисници услуге

слања дознака путем интернета могу бити пунолетна физичка лица власници једне од подржаних платних картица за интернет плаћања (дебитних или кредитних) издате од стране иностраног пружаоца платних услуга. Ажурна листа подржаних платних картица је доступна у оквиру ТИЗИ портала.

Слање дознака путем интернета се обавља преко ТИЗИ портала. За коришћење ТИЗИ портала неопходно је извршити једнократну регистрацију користећи следеће податке:

- 1.Име и презиме
- 2.Е-маил адреса
- 3.Адреса
- 4.Град
- 5.Поштански број
- 6.Држава
- 7.Број личног идентификационог документа (пасоша)
- 8.Број мобилног телефона
- 9.Лозинка

Прихватањем ових Опшних услова Корисник се обавезује да приликом регистрације на Тизи порталу унесе исправне личне податке и то под пуном кривичном и материјалном одговорношћу. Након успешне регистрације, пријављивање на ТИЗИ портал се обавља коришћењем корисничког имена и лозинке које сте изабрали приликом регистрације. Корисничко име и лозинку за приступ ТИЗИ порталу не сме користити друго лице. Своје корисничко име и лозинку немојте делити са другим особама нити их записивати. Уколико дође до неовлашћеног сазнања или коришћења корисничког имена и лозинке, Пошиљалац је у обавези да одмах обавести Банку. Пошиљалац може захтевати блокаду налога на ТИЗИ порталу позивањем Контакт центра Банке (24/7) на број телефона +381.11.20.20.292 Усмено обавештење (телефоном и сл.) Контакт центра Банке мора бити потврђено у писаном облику у року од седам дана од дана усменог обавештења, достављањем захтева путем поште или електронске поште на адресу kontakt@posted.co.rs.

Попуњавањем информација потребних за извршење преноса новца и прихватањем ових Опшних услова, Пошиљалац даје сагласност Банци да изврши предметни пренос новца. Коришћењем услуге слања дознака не закључује се оквирни уговор између Пошиљаоца и Банке већ свака појединачна инструкција за пренос новца представља засебни Уговор о једнократној платној трансакцији.

Пошиљалац средства за извршење слања новчане дознаке обезбеђује употребом платног инструмента (платне картице) који му је, на основу оквирног уговора који се односи на издавање тог платног инструмента, издао инострани пружалац платних услуга.

Банка ће пре извршења једнократне платне трансакције, путем ТИЗИ портала, Пошиљаоцу пружити најмање следеће информације:

- податке о трансакцији и податке о Примаоцу плаћања које је Пошиљалац дужан да наведе ради правилног извршења Платног налога:
  1. Износ дознаке у динарима(РСД);
  2. Број платне картице Пошиљаоца;
  3. Датум истека платне картице Пошиљаоца;

4. Име Пошиљаоца утиснуто на платној картици;
  5. CVV2 (троцифрени код са полеђине платне картице Пошиљаоца);
  6. Име и презиме Примаоца;
  7. ЈМБГ Примаоца плаћања (за држављанина републике Србије), односно другу идентификациону ознаку Примаоца плаћања који није држављанин Републике Србије (број пасоша или евиденциони број);
  8. Адреса Примаоца плаћања;
  9. Град Примаоца плаћања;
  10. Поштански број места Примаоца плаћања;
  11. Број мобилног телефона Примаоца плаћања.
- рок за извршење платне трансакције – Уколико Прималац плаћања има отворен рачун у Банци платна трансакција је извршена одмах по ауторизацији преноса плаћања платном картицом у било које доба дана током сваког дана у години. Уколико Прималац плаћања нема отворен рачун у Банци моћи ће да подигне пренета средства у готовом новцу у радно време експозитура Банке. Код платних трансакција унетих радним данима до 15h по средњејевропском времену (СЕТ), Прималац плаћања који нема отворен рачун у Банци, средства може подићи истог дана, док код платних трансакција унетих радним данима након 15h по средњејевропском времену (СЕТ), викендом и државним празницима, Прималац плаћања средства може подићи наредног пословног дана;
  - врсту и висину накнаде коју Банка наплаћује Кориснику;
  - информативни курс замене валута картичарске организације, односно референтни курс који Банка користи за платну трансакцију.

Уносом неопходних података за реализацију трансакције и потврдом задужења платне картице Пошиљаоца, Банка и Пошиљаоц закључују Уговор о једнократној платној трансакцији.

Банка ће одмах након пријема платног налога за извршење једнократне платне трансакције, Пошиљаоцу путем Тизи портала, у делу „Листа трансакција“/„деталји трансакције“, доставити следеће информације:

- обавештење о успешно иницираној платној трансакцији, односно обавештење о насталој грешци приликом ауторизације платне трансакције (статус трансакције), као и статус обраде трансакције у Банци (уплаћено на рачун или чека се Прималац);
- референтну ознаку трансакције (ИД број трансакције) и друге податке који Пошиљаоцу омогућавају идентификацију платне трансакције и информације које се односе на Примаоца плаћања (ЈМБГ, име, презиме, место, поштански број, адреса, е-маил и број мобилног телефона) ;
- износ платне трансакције у динарима(РСД) наведеној у платном налогу који ће бити исплаћен примаоцу, односно који је пренет на рачун Примаоца;
- број платне картице и очекивани износ задужења рачуна платне картице Пошиљаоца у еврима (ЕУР);
- износ накнаде наплаћене Кориснику за извршење платне трансакције;
- информативни курс замене валута картичарске организације;
- датум пријема платног налога;

По пријему средстава, Банка ће Примаоца обавестити о приспелим средствима слањем СМС поруке на број мобилног телефона пријављен од стране Пошиљаоца.

Банка је у обавези да Примаоцу средства стави на располагање најкасније до краја пословног дана у којем је извршена ауторизација платне трансакције употребом платне картице. Ако је ауторизација платне трансакције извршена у време када Банка не ради, сматраће се да су средства примљена наредног пословног дана.

Уколико Прималац има отворен платни рачун у Банци, средства ће бити пренета на тај платни рачун. Уколико Прималац нема отворен платни рачун у Банци, средства ће му бити исплаћена у готовом новцу у било којој експозитури Банке.

За преносе новца у корист платног рачуна Примаоца, средства ће Примаоцу бити стављена на располагање у року од неколико минута. Пренос новца у корист платног рачуна Примаоца је могућ само у случају да Прималац већ има отворен платни рачун у Банци.

За преносе новчаних дознака у готовом новцу, Примаоцу ће средства бити исплаћена у радно време експозитура Банке. Радно време експозитура Банке можете проверити на линку <https://www.posted.co.rs/COVID-19-radno-vreme.html>.

Примаоцу ће средства бити исплаћена у готовом новцу искључиво након идентификације и провере података увидом у лични идентификациони документ и презентовања података о трансакцији у вези са предметним преносом новца и то: име и презиме Пошиљаоца, држава слања, оквирни износ пренетих средстава и ИД број трансакције. Уколико Прималац не преузме новчана средства у року од 30 дана, Банка ће средства вратити Пошиљаоцу. Банка ће износ средстава за повраћај умањити за стварне трошкове који наступе у поступку повраћаја.

У случају да Пошиљалац достави Банци инструкције за пренос које не садржи све обавезне елементе или не испуњавају услове за извршење прописане овим ОУП, Банка ће исти одбити. О одбијању извршења и ако је могуће, о разлозима одбијања и поступку за исправку грешака које су биле узрок одбијања, Банка ће одмах обавестити Пошиљаоца, осим ако прописима није другачије одређено.

Банка има право да одложи или одбије извршење трансакције по налогу Пошиљаоца, уколико то налажу прописи о спречавању прања новца и финансирања тероризма.

Банка има право да од Корисника затражи додатне податке потребне за извршавање својих прописаних обавеза у спречавању прања новца и финансирања тероризма.

Банка може без сагласности Пошиљаоца привремено блокирати могућност коришћења услуге, делимично или у целости, као и извршење трансакција по налогу Пошиљаоца, уколико Пошиљалац по захтеву Банке у остављеном или разумном року не достави тражене додатне податке, при чему Банка неће бити одговорна за штету коју Корисник претрпи неизвршавањем трансакција или ускраћивањем коришћења услуге.

## ЛИМИТИ

Пренос средстава у корист једног Примаоца је ограничен на ЕУР 5.000 (у РСД) на месечном нивоу, било да је једна трансакција у питању или су повезане трансакције.

## КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТА

Банка новчане дознаке Примаоцу одобрава у динарима (РСД). Задужење рачуна платне картице Пошиљаоца је у валути у којој се води

рачун платне картице код пружаоца платних услуга Пошиљаоца. Замену валуте врши картичарска организација по сопственој курсној листи која важи у тренутку обраде трансакције или пружалац платних услуга Пошиљаоца који му је издао платну картицу, уколико је такав начин замене валута уговорен. Банка ће приликом пријема платног налога, обавестити Пошиљаоца о очекиваном курсу замене валута који врши картичарска организација. Банка не сноси одговорност за курсне разлике које могу настати услед различитих датума ауторизације трансакције и датума задужења рачуна платне картице Пошиљаоца.

## НАКНАДЕ

За извршену услугу преноса новца Пошиљалац је у обавези да плати Банци накнаду у складу са Тарифом накнада Банке. Издавалац платне картице Пошиљаоца ће пренети укупан износ средстава за пренос и накнаду Банке. Банка накнаду наплаћује одмах по преносу средстава Пошиљаоца.

Свака промена износа накнада биће благовремено објављена и доступна Пошиљаоцу у оквиру ТИЗИ портала и на интернет страници Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs).

## ОДГОВОРНОСТ БАНКЕ

Банка одговара Кориснику:

- за извршење преноса средстава без сагласности Корисника;
- за неизвршење или неуредно извршење платне трансакције, што обухвата и закашњење са извршењем, како је то одређено прописима који уређују платне услуге и према општим прописима о одговорности за штету због повреде уговора.

Банка неће одговарати за неизвршење и/или неуредно извршење платне трансакције у следећим случајевима:

- ако издавалац платне картице Пошиљаоца одбије пренос средстава за извршење трансакције увећан за накнаду Банке;
- ако је због ванредних догађаја онемогућено извршење Платног налога (ванредним догађајима сматрају се нарочито, али не искључиво: 1) природни догађаји – земљотреси, поплаве, олује, пожари и др. 2) политички догађаји – непријатељства, побуне, оружани сукоби, велики нереди и нарочито промене закона или доношење одлука јавне власти – све било у земљи или иностранству, 3) догађаји који онемогућују обављање платних услуга због прекида телекомуникационих веза, те свих других ванредних догађаја који се не могу приписати Банци);
- због преваре Корисника, што обухвата и коришћење фалсификованих исправа и података;
- због примени одредби прописа о спречавању прања новца и финансирању тероризма или прописа о сузбијању корупције и организованог криминала;
- због примене било којих других прописа, кад се та примена не може отклонити. Претходно наведено искључење одговорности примењује се на одговарајући начин и на извршење неодобрених платних трансакција;

## ОДГОВОРНОСТ ПОШИЉАОЦА

Пошиљалац прихватањем ових Опшних услова потврђује следеће:

- Информације које Пошиљалац даје за потребе преноса новчаних дознака су истините, тачне, ажурне и потпуне;
- Податке о трансакцији Пошиљалац дели једино са Примаоцем. Пошиљалац је дужан да онемогући приступ овим информацијама трећим лицима;
- Пошиљалац неће користити услугу слања дознака путем интернета за незаконите или забрањене сврхе;
- Пошиљалац сноси одговорност за чување своје лозинке и корисничког имена за приступ Тизи порталу.
- Пошиљалац ће без одлагања обавестити Банку о неизвршењу или неуредном извршењу платне трансакције.

## КОМУНИКАЦИЈА

За сваку комуникацију између Банке и Корисника, у вези права и обавеза из Уговора, користиће се српски језик. Наведено не искључује употребу других језика, све према доброј пракси у банкарском пословању.

## ПРИГОВОРИ

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

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

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

Уколико није задовољан одговором Банке или му Банка није доставила одговор у прописаном року, корисник у року од шест (6) месеци од дана пријема приговора, или протека рока за достављање одговора, може поднети притужбу Народној банци Србије на адресу: Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем контакт форме на интернет презентацији Народне банке Србије [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs), избором опције „Подносите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.“

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

## ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

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