

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, акционарско друштво, 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 и мобилног банкарства, заштитних мера у вези са извршавањем платних трансакција, утврђивања услова за измену, допуну и престанак оквирног уговорног односа и друга 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, акционарско друштво, 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, акционарско друштво, 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 Опшних 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 (у даљем тексту: *Уговор*), Термински план пријема и извршења платних налога правних лица и предузетника у платном промету и Тарифа накнада за услуге које врши Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, 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. 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;

2.6. Трајни налог - је инструкција коју Корисник као платилац

даје Банци за извршавање трансфера одобрења, у редовним временским размацима или на унапред утврђене датуме;

2.7. Услуге електронског банкарства за правна лица и

предузетнике (у даљем тексту: Е-bank услуге) – електронска размена информација између Банке и Корисника ради обављања платних услуга и располагања средствима са динарских/девизних платних рачуна, D

2.8. Портал Е-bank услуга (у даљем тексту WEB SME) – услуга

електронског банкарства за предузетнике и правна лица (која просечно имају око 30 налога у току месеца) која се користи искључиво преко Интернета позивањем линка преко Интернет претраживача;

2.9. Мобилно банкарство (у даљем тексту: m-Bank

услуге) - облик банкарства који подразумева примену мобилног телефона у обављању банкарских трансакција доступан у оквиру WEB SME Е-bank услуге;

- 2.10. **Електронско пословање** је употреба података у електронском облику, средстава електронске комуникације и електронске обраде података у обављању послова физичких и правних лица;
- 2.11. **Електронски облик података** је дигитални запис података погодан за електронску обраду и пренос путем средстава електронске комуникације;
- 2.12. **Електронска трансакција** је пословна активност између две или више страна која се обавља електронским путем;
- 2.13. **Електронски документ** је скуп података састављен од слова, бројева, симбола, графичких, звучних и видео материјала, у електронском облику;
- 2.14. **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;
- 2.15. **Приступница** је образац Банке на основу које Корисник платних услуга подноси захтев за коришћење услуга електронског банкарства;
- 2.16. **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;
- 2.17. **ЦРеМ** је Централни регистар електронских меница којим управља Народна банка Србије;
- 2.18. **Е-меница** је електронска меница која представља дематеријализовану сопствену меницу у смислу Закона којим се уређује меница, са одредбом „без протеста“, која се као скуп података у електронском облику води, чува и користи у Централном регистру е-Меница;
- 2.19. **Смарт картица** - сигурносни инструмент са уграђеним чипом на коме се чува дигитални сертификат;
- 2.20. **Читач картица** - Уређај намењен читању података са Смарт картице;
- 2.21. **Дигитални сертификат на USB-у** - сигурносни инструмент на USB уређају на коме се чува дигитални сертификат;
- 2.22. **Корисничка идентификација** – 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;
- 2.23. **SMS OTP код** (One-time password) је аутоматски генерисана једнократна лозинка која се Кориснику доставља у виду СМС поруке на пријављени број мобилног телефона ради аутентификације.
- 2.24. **Упутство за коришћење услуга електронског банкарства** је документ који описује начин коришћења услуге електронског банкарства и исти је доступан на интернет страници Банке;
- 2.25. **Пословна платна картица** – Дебитна платна картица коју Банка издаје Кориснику ради располагања средствима са платног рачуна.
- 2.26. **Слип** - потврда о извршеној трансакцији пословном платном картицом;
- 2.27. **Ауторизација** - процес у коме се врши одобравање трансакција по пословним платним картицама по захтеву трговца
- 2.28. **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 у услужним и трговачким објектима.
- 2.29. **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.
- 2.30. **ПИН** је лични идентификациони број који се додељује Кориснику уз платни инструмент, а служи за недвосмислену идентификацију Корисника и давање сагласности за извршење платне трансакције.
- 2.31. **Овлашћена лица** - лица која су овлашћена од стране Законског заступника за располагање средствима са Рачуна и чији подаци се налазе на Картону депонованих потписа, као и лица овлашћена за коришћење Е-банк или m-Bank услуге и платне картице. 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, додељује овлашћења за коришћење Е-банк/m-Bank услуге и/или платне картице.
- 2.32. **Мобилни уређај** – Електронски преносиви уређај за комуникацију на којем је могуће инсталирати апликацију Дигиталног новчаника.
- 2.33. **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.
- 2.34. **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.
- 2.35. **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.
- 2.36. **Идентификација** - поступак утврђивања и провере идентитета Корисника, правног лица и предузетника, заступника, прокуристе, пуномоћника Корисника, као и утврђивање стварног власника;
- 2.37. **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, ени матични број, адреса пребивалишта и боравишта, врста и број личног идентификационог документа, број телефона, итд.;
- 2.38. **Пуномоћје** - овлашћење у писаној форми за заступање односно предузимање правних радњи у име и за рачун Корисника;
- 2.39. **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;
- 2.40. **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 конкретной платној трансакцији;
- 2.41. **Платни налог** - инструкција платноца 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 u m-Bank* услугу Банци доставља платне налоге (налог за пренос) у електронском облику;
- 2.42. **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*);
- 2.43. **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;
- 2.44. **Платна трансакција** - уплата, пренос или исплата новчаних средстава које иницира Корисник као платилац или прималац плаћања или се иницира у име платиоца, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;
- 2.45. **Платна трансакција на даљину** - платна трансакција која је иницирана путем интернета или уређаја који се може користити за комуникацију на даљину;
- 2.46. **Домаћа платна трансакција** - платна трансакција код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије у динарима;
- 2.47. **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;
- 2.48. **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 односно за иницирање платне трансакције;
- 2.49. **Иницирање платне трансакције** - означава предузимање радњи које су претходни услов за започињање извршења платне трансакције, укључујући издавање платног налога и спровођење аутентификације;
- 2.50. **Аутентификација** - означава поступак који пружаоцу платних услуга омогућава проверу идентитета корисника платних услуга или ваљаности употребе одређеног платног инструмента, укључујући употребу персонализованих сигурносних елемената корисника;
- 2.51. **Поуздана аутентификација** - означава аутентификацију корисника са употребом два или више елемената који спадају у категорију знања (нешто што само корисник зна), поседовања (нешто што само корисник поседује) и својствености (нешто што корисник јесте) који су међусобно независни, што значи да откривање једног не умањује поузданост других, а која је осмишљена тако да штити поверљивост података о аутентификацији;
- 2.52. **Персонализовани сигурносни елементи** означавају персонализоване податке и обележја која пружалац платних услуга додељује кориснику платних услуга у циљу аутентификације;
- 2.53. **Осетљиви подаци о плаћању** означавају сваки податак, укључујући персонализоване сигурносне елементе, који се може искористити за извршење преварних радњи, при чему у случају активности пружаоца услуге иницирања плаћања и пружаоца услуге пружања информација о рачуну, име власника рачуна и број рачуна не представљају осетљиве податке о плаћању;
- 2.54. **Пужалац услуге иницирања плаћања** је пружалац платних услуга који обавља пословне активности које се односе на услугу иницирања плаћања;
- 2.55. **Иницирање плаћања** - услуга код које се на захтев корисника платних услуга издаје платни налог на терет платног рачуна платиоца који се води код другог пружаоца платних услуга;
- 2.56. **Пужалац услуге пружања информација о рачуну** је пружалац платних услуга који обавља пословне активности пружања информација о рачуну преко интернета и којим се пружају груписане информације о једном или више платних рачуна које корисник платних услуга има код другог пружаоца платних услуга или код више пружалаца платних услуга;
- 2.57. **Пужање информација о рачуну** - услуга која се пружа преко интернета и којом се пружају груписане информације о једном или више платних рачуна које корисник платних услуга има код другог пружаоца платних услуга или код више пружалаца платних услуга;
- 2.58. **Референтна ознака** – ознака или други податак који Банка додељује у циљу идентификације појединачне платне трансакције;
- 2.59. **Трансфер одобрења** - платна услуга код које платилац код Банке иницира извршење једне или више платних трансакција на терет свог платног рачуна, укључујући и издавање трајног налога, након чега се платни рачун примаоца плаћања одобрава за износ платне трансакције;
- 2.60. **Инстант трансфер одобрења** – домаћа платна трансакција у динарима износа до 300.000,00 РСД, која је означена као хитна, која се извршава трансфером одобрења који платилац може иницирати у било које доба дана током сваког дана у години у папирној или електронској форми и, 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;
- 2.61. **Директно задужење** – платна услуга којом прималац плаћања иницира пренос новчаних средстава с рачуна Корисника на свој Рачун, на основу сагласности коју је Корисник дао том примаоцу плаћања, Банци или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања. На основу тако инициране платне трансакције, Банка Корисника преноси новчана средства примаоцу плаћања на датум или датуме који/које су Корисник и прималац плаћања међусобно уговорили, при чему новчана средства која се преносе најчешће у променљивом износу;
- 2.62. **Новчана средства** - готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
- 2.63. **Готов новац** - новчанице и ковани новац;
- 2.64. **Ефективни страни новац** - потраживања у готовини, односно папирни или ковани новац који гласи на страну валуту (у даљем тексту: *ефектива*);
- 2.65. **РТГС НБС систем** – платни 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;
- 2.66. **Клиринг НБС** – платни систем 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;
- 2.67. **ИПС платни систем НБС** – означава платни систем чији је оператор НБС и који се користи 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 недељу, укључујући и државне празнике, у износу до 300.000,00 динара;
- 2.68. **Девизе** - сва потраживања у иностранству која гласе на

страну валуту;

- 2.69. **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;
- 2.70. **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;
- 2.71. **SWIFT** (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) **систем** - мрежа финансијских институција међусобно повезаних електронским путем, у циљу реализације трансакција, плаћања и размене нефинансијских порука;
- 2.72. **Пословни дан** - део дана у којем Банка као платиочев или примаочев 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;
- 2.73. **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;
- 2.74. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за услуге које врши Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд у раду са правним лицима и предузетницима представља посебан акт Банке, којим се дефинишу све врсте и висине накнаде које Банка наплаћује од Корисника укључујући и накнаде за извршавања платних трансакција и других платних услуга;
- 2.75. **Листа репрезентативних услуга** – документ који прописује Народна банка Србије (у даљем тексту: НБС), 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;
- 2.76. **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;
- 2.77. **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;
- 2.78. **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 и/или његовог платног рачуна и коју је Корисник обавезан да унесе у сваки платни налог. Она је обавезни елемент за правилно извршење платних трансакција.
- 2.79. **ФАТКА споразум** – Закон 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, у складу са којим Банка има обавезу да идентификује клијенте пореске обвезнике САД.

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,
 - директним задужењем, укључујући једнократно директно задужење,
 - коришћењем платне картице или другог платног инструмента.
- услуге издавања платних инструмената и/или прихватања платних трансакција 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. Достављање информација у предуговорној фази

- 4.1. Ради информисања Корисника и упознавања са условима пружања платних услуга које представљају предмет ових Општих услова пословања, Банка пре закључења Оквирног уговора, Кориснику предузетнику 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 предузетнику ове информације пружа достављањем нацрта Оквирног уговора, Прегледа услуга и накнада повезаних са платним рачуном на прописаном обрасцу Народне банке Србије и Информације о обради и заштити података о личности физичких лица у пословању са правним лицима, на папиру или другом трајном носачу података, на начин који обезбеђује доказ о извршеном достављању.
- 4.3. Достављањем докумената из претходног става сматра се да је Банка уручила предлог за закључење Оквирног уговора који Корисник предузетник може прихватити одмах или у року од 5 (пет) радних дана. 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 предузетник потписивањем Уговора потврђује да је пре закључења Оквирног уговора, 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 целисти 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.
- 5.4. Корисник у Банци може да отвори следеће врсте Рачуна:

- текући динарски рачун резидента правног лица и предузетника ;
 - текући девизни рачун резидента правног лица и предузетника;
 - девизни/динарски рачун нерезидента правног лица - платни рачун за извршавање платних трансакција у динарима и девизама;
 - друге рачуне на којима се евидентирају средства Корисника чија је намена предвиђена законом или другим прописом, који не подлежу принудној наплати. Корисник је у обавези да приликом отварања ових Рачуна, достави Банци извод из прописа и/или акта у којем је утврђен правни основ за отварање таквог рачуна као и намена коришћења средстава са текућег рачуна.
- 5.5. Текући динарски рачун правног лица и предузетника 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 резидента правног лица и предузетника 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 правном лицу отвара девизни/динарски текући рачун нерезидента за извршавање платних трансакција у динарима и девизама у складу са прописима којима се уређује девизно пословање.
- 5.9. Корисник подноси Захтев за отварање текућег рачуна потписан од стране лица овлашћеног за заступање Корисника и уредне документације за отварање рачуна. Списак неопходне документације за отварање рачуна, је доступан на званичном сајту Банке www.posted.co.rs као и у пословним просторијама Банке. Банка врши идентификацију Корисника и проверу исправности прописане документације за отварање рачуна у складу са прописима.
- 5.10. Банка ће прихватити Захтев Корисника за отварање Рачуна уколико утврди да су испуњени услови за отварање рачуна а након пријема комплетне документације. Банка задржава право да одбије отварање Рачуна без навођења посебног образложења. У том случају, Банка задржава копију документације, а Кориснику враћа оригиналну документацију поднету приликом подношења Захтева.
- 5.11. На основу Захтева за отварање рачуна правног лица и предузетника, Банка и Корисник 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 пуномоћја за закључење предметног Уговора, овереног од стране надлежног органа, које не може бити старије од 6 месеци у тренутку достављања. Пуномоћје 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 је настао као последица достављања неистинитих или непотпуних података од стране Корисника.
- 5.13. Уколико је Корисник доставио Банци писани захтев којим је изричито захтевао да је Банка дужна да одбије достављени документ, односно платни налог, који није оверен печатом

Корисника, Корисник и Банка уговарају да ће Банка одбити документе и платне налоге које Корисник доставља Банци у вези и на основу Оквирног уговора а који нису оверени печатом Корисника. У том случају, Корисник је дужан да на КДП депонује печат којим ће се оверавати обрасци платних налога, трајни налог, сагласности за директна задужења у писаној форми и менице, као и пратећи документи. Уколико Корисник користи два или више печата, дужан је да све печате које ће се користити у пословању са Банком, отисне на КДП.

- 5.14. Приликом отварања Рачуна, Банка утврђује број Рачуна Корисника који представља јединствену идентификациону ознаку коју је Корисник дужан да наведе у платном налогу ради правилног извршења платне трансакције.
- 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 извршава платне трансакције уплате, исплате или преноса новчаних средстава у оквиру расположивог стања на Рачуну Корисника.
- 6.2. Рачун се води у динарима односно у врсти девиза које су уложене, 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 у складу са овлашћењима датим на КДП-у, а који је оверен од стране Банке. Корисник је обавезан да свако овлашћено лице упозна са садржајем ових Општих услова и целокупном документацијом која чини Оквирни уговор, као и да контролише располагање средствима на Рачуну и коришћење овлашћења. За све пропусте и радње Корисниковог овлашћеног лица одговоран је искључиво Корисник;
- 6.6. Сва овлашћена лица за Е-bank и m-Bank услугу, располажу средствима на Рачуну/Рачунима у складу са овлашћењима која су дефинисана Е-bank и m-Bank 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. Корисник и овлашћено лице могу располагати средствима са Рачуна у висини расположивог стања.
- 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. Е-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 Оквирни уговор.

- 6.12. У случају промене Законског заступника нови Законски заступник Корисника је дужан Банци да достави решење/извод из одговарајућег регистра правних лица у којем је регистрована промена, уколико се промена не може извршити увидом у званични јавни регистар, лична идентификациона документа на увид и нови КДП оверен својеручним потписом. Корисник доставља 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 дана издавања.
- 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 привредне регистре, као и да Банци достави документацију потребну за усклађивање података са овом променом одмах, а најкасније у року од три дана од дана пријема решења о упису те промене.
- 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 Оквирни уговор који је закључен са Корисником.

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. Информације о понуди Е-bank услуга Банке, доступне су Корисницима платних услуга у пословној мрежи Банке и на интернет страницама Банке (www.posted.co.rs).
- 8.2. Корисник попуњавањем Приступнице, врши одабир Е-bank услуге из актуелне понуде Банке, и додељује одговарајућа овлашћења лицима за коришћење одабране услуге и располагања средствима на Рачуну путем Е-bank услуге.
- 8.3. Банка има право да провери све податке наведене у Приступници, као и да прикупи додатне информације уколико сматра да је потребно.
- 8.4. Банка, у складу са својом пословном политиком, задржава право да одбије Закључење Уговора о коришћењу Е-bank услуга са Корисником, без обавезе да Подносиоцу захтева образложи своју одлуку.
- 8.5. Закључењем Уговора о коришћењу Е-bank услуга, Кориснику постају доступне уговорене Е-bank услуге, након што преузме дигитални сертификат и тајни ПИН у непровидној коверти, под условом да претходно обезбеди минималне техничке услове, који су неопходни за коришћење те услуге. Уколико није захтевана израда сертификата, уговорене Е-bank услуге Кориснику постају доступне након обраде Приступнице и активирања услуге.
- 8.6. У случају да Корисник користи Е-bank услугу код друге банке регистроване у Републици Србији а која је компатибилна са Е-bank услугом из понуде Банке, Банка ће омогућити коришћење постојећег сертификата након што Приступница буде одобрена.
- 8.7. У случају потребе за накнадном променом података везано за уговорену Е-bank услугу које се односе на:
 - додавање новог Овлашћеног лица;
 - додавање нових Рачуна;
 - промену обима уговорених услуга;
 - додавање једне или више функционалности Е-bank услуге;
Корисник је у обавези да Банци достави 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. Ради коришћења услуге Е-bank корисник је у обавези да обезбеди рачунар чији је оперативни систем Windows верзије за коју је обезбеђена званична безбедносна подршка произвођача са приступом интернет конекцији, довољно меморијског простора и смарт читач картица ISO 7816.
- 8.10. Ради коришћења услуге WEB SME корисник је у обавези да обезбеди уређај (рачунар, мобилни телефон или таблет) на


koјem је инсталиран интернет прегледач Chrome, Edge или Firefox. Препоручује се коришћење најновије верзије интернет прегледача због оптималне безбедност, старије верзије интернет прегледача не добијају безбедносну подршку произвођача.

- 8.11. Ради коришћења услуге m-Bank корисник је у обавези да обезбеди мобилни телефон са одговарајућим оперативним системом и картица СИМ картице издата од мобилног оператора из Републике Србије. Апликација мобилног банкарства може се користити на мобилним телефон са оперативним системом Android од верзије 13, оперативним системом IOS од верзије 16. Уређаји без безбедносних ажурирања у последњих годину дана могу бити идентификовани као несигурни, што може ограничити приступ апликацији мобилног банкарства. Корисник Услуге је такође у обавези да на свом мобилном телефону обезбеди довољно слободне меморије за несметану инсталацију апликације.
- 8.12. Корисник је у обавези да Е-bank услугу користи у складу са Корисничким упутством које је доступно на Интернет страници Банке.
- 8.13. Услуга мобилног банкарства (m-Bank) за предузетнике и правна лица се не може уговорити као самостално Е-bank решење из разлога што се алати за активацију исте налазе у оквиру Портал Е-bank услуге (WEB SME). Од корисника се захтева уговорена WEB SME услуга.
- 8.14. Сагласност за извршење налога за плаћање путем електронског банкарства Корисник даје потписивањем налога електронским сертификатом или уносом СМС ОТП кода.

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 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 картица 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 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.
- 9.17 Банка кориснику уручује картицу и тајни лични идентификациони број (ПИН). Картица постаје активна у року од 24 (двадесетчетири) часа од уручења картице Кориснику.
- 9.18 Корисник својим потписом приликом уручивања картице потврђује да му је уручена неоштећена платна картица и затворена коверта са ПИН-ом.
- 9.19 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.
- 9.20 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, бесконтактано и без присуства картице.
- 9.21 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 неисправног унетог ПИН-а Банка блокира картицу за даље коришћење и неопходно је да се Корисник обрати Банци. Картица ће бити задржана у случају три покушаја уноса неисправног ПИН-а на банкомату. Картица се може одблокирати на лични захтев Корисника у Банци или позивом Контакт центра Банке уз проверу идентитета Корисника.
- 9.22 Приликом плаћања робе и услуга на продајним местима Корисник треба да захтева и добије потврду (слип) о извршеној трансакцији. У случају одбијања извршења трансакције картицом, Корисник је у обавези да од продајног места захтева и добије потврду (слип) о неизвршеној трансакцији.
- 9.23 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 није потребан унос ПИН-а код бесконтактних трансакција. Уколико продајно место подржава и контактне и бесконтактне трансакције, Корисник бира на који начин ће извршити трансакцију. За сва плаћања без читавања података са магнетне писте, не сме се откривати ПИН, нити уносити ПИН у било коју апликацију или упитник.

- 9.24 За плаћања на интернету, Банка као заштитну меру Кориснику пружа услугу 3Dsecure (Visa, Mastercard). Приликом потврде плаћања Банка Кориснику доставља једнократну лозинку путем СМС OTP kôda на број мобилног телефона који је Корисник пријавио Банци.
- 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.
- 9.26 Уз платну картицу коју је Банка издала Кориснику обавезна је услуга Card Alarm која представља обавештавање путем СМС текстуалних порука о трансакцијама насталим коришћењем платне картице, као и о износу расположивих средстава на рачуну након извршене трансакције. За ову услугу, неопходна је пријава броја 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 Alarm услуге добија СМС поруку са информацијом о исходу трансакције (одобрена, одбијена, поништена), њеном износу и валути, месту где је трансакција извршена и износу преосталих расположивих средстава.
- 9.28 Ако је платна трансакција на основу платне картице иницирана од стране примаоца плаћања или преко примаоца плаћања, а тачан износ трансакције није познат у тренутку када платилац даје сагласност за извршење платне трансакције – платиочев пружалац платних услуга не може резервисати средства на платиочевом платном рачуну ако платилац није дао сагласност за тачно одређен износ новчаних средстава који се може резервисати.
- 9.29 Платиочев пружалац платних услуга дужан је да ослободи резервацију новчаних средстава на платиочевом платном рачуну без одлагања након пријема информације о тачном износу платне трансакције, а најкасније одмах након пријема платног налога.

10. Дигитализација платне картице

10.1. 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 функционисања те услуге.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Престанак или ограничење права на коришћење Дигитализоване картице

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

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

Блокирање Картице, односно онемогућавање коришћења од стране Банке, важи и за Дигитализовану картицу, која је креирана на основу Картице. Блокирање Дигитализоване картице не мора да резултира блокирањем Картице на основу које је креирана Дигитализована картица.

Ако Пружалац услуге дигиталног новчаника из било ког разлога спречи Корисника да додаје и користи Дигитализовану картицу Банке, Корисник може контактирати Пружаоца услуге. Банка нема могућност нити обавезу да утиче на Пружаоца услуге у погледу доступности услуге Дигиталног новчаника за Корисника.

10.5. Сигурност

Из безбедносних разлога, у случају додавања Картице у Дигитални новчаник на Мобилном уређају, Корисник је у обавези да са дужном пажњом поступа са Мобилним уређајем и да предузме разумне мере заштите и очувања поверљивости персонализованих сигурносних елемената ускладиштених у дигиталном новчанику.

Обавезе у погледу начина руковања Картицом које је Корисник преузео Оквирним уговором са Банком односе се на 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 додавање, позната другима, Банка ће их заменити без одлагања.

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

10.6. Накнаде

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

10.7. Обрада података о личности од стране Пружаоца услуга

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

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

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

11. Пријем платног налога

11.1. Корисник располаже средствима на Рачуну издавањем платних налога, у складу са прописима којима се регулишу платне услуге.

11.2. У динарском платном промету, Корисник може уредно попуњене платне налоге, доставити Банци у папирном облику или електронски путем Е-bank или m-Bank услуге електронског банкарства.

11.3. 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.

11.4. 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.

11.5. У девизном платном промету, Корисник може, уредно попуњене платне налоге доставити Банци у папирном облику, на одговарајућу е-mail адресу, поштом или путем Е-bank и m-Bankуслуге.

11.6. 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.

11.7. 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.

11.8. Под уредно попуњеним платним налогом подразумева се платни налог који је комплетно попуњен у складу с прописима (без исправки), потписан од стране овлашћених лица са КДП-а.

11.9. Исправно 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 “.

- 11.10. Сматра се да је Банка примила налог када је он достављен на шалтеру Банке, електронском поштом или путем апликације електронског или мобилног банкарства. Корисник или Овлашћено лице су одговорни за тачност и потпуност података на платном налогу. У случају да на Платном налогу у домаћем платном промету није наведен датум извршења, сматра се да је датум извршења једнак датуму пријема налога. Уколико Корисник захтева да извршење платног налога почне на одређени дан, дужан је да на налогу наведе одговарајући датум извршења, који се сматра датумом пријема платног налога. 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;
- 11.11. Банка ће примити на извршење исправно и уредно попуњени платни налог Корисника само уколико је он достављен Банци од стране овлашћених лица Корисника на начин како је то уговорено за поједину платну услугу и ако не постоје законске препреке за његово извршење, и то: од стране лица овлашћеног на КДП образцу, од стране лица које Корисник овласти на образцу Банке – Подаци о лицима која ће подизати изводе, подизати готовину и доносити налоге на извршење, од стране лица које Корисник овласти пуномоћјем овереним од стране јавног бележника као и електронским путем Е-bank или m-Bank услуге електронског банкарства.
- 11.12. Уколико Банка прими Платни налог на дан који није одређен као радни дан или након времена које је одређено Терминским планом, сматра се да је налог примила на извршење следећег радног дана.
- 11.13. У случају инстант плаћања, налог за инстант трансфер одобрења се извршава одмах након уноса у ИПС платни систем. Банка ће платне налоге за Инстант плаћања примити уколико у моменту пријема постоји покриће на Рачуну за његово извршење, у супротном ће бити одмах одбијени.
- 11.14. 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. Уредно попуњени Платни налог Банка ће извршити на дан који је назначен као датум извршења на том налогу, у складу с 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.
- 11.15. Банка ће налоге примљене преко Пружаоца услуге иницирања плаћања третирати на исти начин као налоге дате директно од стране платиоца другим каналима, у погледу пријема, рока извршења, приоритета или накнада, осим у случају објективно оправданих разлога.
- 11.16. Платни рачун Корисника се не може задужити пре пријема платног налога.

12. Сагласност платиоца за издавање платног налога или извршење платне трансакције

- 12.1. Банка ће извршити платну трансакцију уколико је Корисник дао сагласност пре њеног извршења. Сматра се да је сагласност за извршење платне трансакције за платни налог предат Банци у папирном облику дата, када је исти својеручно потписан од стране Овлашћеног лица и оверен печатом у складу са КДП образцем (уколико се Корисник

определио да користи печат у свом пословању са Банком). Сагласност за извршење платног налога који је издат путем електронског или мобилног банкарства даје се: електронским потписом платног налога дигиталним сертификатом (електронско банкарство), односно потврдом унетог платног налога СМС ОТП кодом или PINом (мобилно банкарство) од стране овлашћених лица.

- 12.2. 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.
- 12.3. Начин давања сагласности (ауторизација) за извршење трансакције коришћењем платне картице зависи 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 плаћања се користи једнократна лозинка као додатни ниво заштите (СМС ОТП код).
- 12.4. Корисник платилац може дати сагласност за извршење платне трансакције и преко примаоца плаћања и преко Пружаоца услуге иницирања плаћања.

13. Опозив Платног налога

- 13.1. Корисник може захтевати опозив платног налога најкасније до почетка извршења Платног налога односно, пре него што је налог прослеђен у међубанкарске платне системе или пре него што је реализован у интерном платном промету
- 13.2. Захтев за опозив платног налога, Корисник подноси Банци у писаној форми, оверен печатом (за кориснике који су се определили за коришћење печата) и потписом овлашћеног лица са КДП образца. Захтев за опозив се може предати у експозитури Банке или доставити на службену мејл адресу.
- 13.3. Банка неће поступити по захтеву Корисника за опозив налога након што је исти извршен у интерном платном промету, односно након што је налог за плаћање прослеђен у међубанкарске платне системе.
- 13.4. Уколико се датум пријема платног налога и датум извршења платног налога који је одређен од стране Корисника разликују, Корисник може опозвати платни налог до краја пословног дана који претходи дану извршења означеног у платном налогу Корисника..
- 13.5. Банка може наплатити Кориснику накнаду за опозив Платног налога.
- 13.6. Платна трансакција иницирана пословном платном картицом се не може опозвати након ауторизације.
- 13.7. Инстант плаћања се не могу опозвати.
- 13.8. Корисник платилац не може опозвати платни налог након

давања сагласности Пружаоцу услуге иницирања плаћања да иницира платну трансакцију или давања сагласности за извршење платне трансакције примаоцу плаћања, када је платну трансакцију иницирао Пружалац услуге иницирања плаћања или прималац плаћања или платилац преко примаоца плаћања. Изузетно, ако платну трансакцију иницира прималац плаћања директним задужењем, платилац може опозвати платни налог примаоца плаћања до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за задужење платичевог платног рачуна

14. Одбијање извршења платног налога

- 14.1. Банка обавештава Корисника о одбијању платних налога путем извода на крају пословног дана а о одбијању налога примљених путем апликације електронског и мобилног банкарства кроз апликацију. Банка корисника обавештава о одбијању извршења платног налога и ако је могуће, о разлозима одбијања и поступку за исправку грешке која је узрок одбијања једним од доступних канала за комуникацију који су уговорени са Корисником.
- 14.2. За извршење налога одбијених у систему инстант плаћања у другом платном систему, Корисник мора Банци да достави нови налог без ознаке „хитан“.
- 14.3. Платни налог који није извршен због недовољно расположивих средстава на Рачуну, не сматра се одбијеним, тако да о наведеном Банка није у обавези да обавести Корисника.
- 14.4. Платни налог који није извршен због спровођења поступка принудне наплате над Корисником, не сматра се одбијеним, те о наведеном Банка није у обавези да обавести Корисника;
- 14.5. Банка неће извршити Платни налог уколико:
 - није уредно попуњен, не садржи све прописане податке или су подаци исправљани или прецртани,
 - није дата сагласност Корисника Платиоца на неки од начина предвиђених тачком 11. ових Општих услова,
 - његово извршење је противно прописима који уређују спречавање прања новца и финансирање тероризма или интерним актима Банке донетим на основу тих прописа,
 - је располагање ограничено или забрањено од стране суда или другог надлежног органа,
 - за извршење налога на рачуну Корисника у тренутку пријема, односно извршења нема довољно расположивих средстава за извршење налога,
 - није приложена документација која је у складу са законским прописима неопходна за извршење платног налога, код међународних платних трансакција,
 - код Банке постоји разумна сумња у погледу веродостојности платног налога или појединих његових елемената.
- 14.6. Банка не може одбити извршење платног налога, укључујући и платни налог дат преко Пружаоца услуге иницирања плаћања, када су испуњени сви услови утврђени Оквирним уговором.

15. Потврда расположивости новчаних средстава

- 15.1. Пружалац платних услуга који води рачун дужан је да одмах након пријема захтева пружаоца платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици, одговори да ли је на платном рачуну платиоца расположив износ неопходан за извршење платне трансакције на основу платне картице, ако су испуњени следећи услови:
 - 1) платичевом платном рачуну се у тренутку пријема овог захтева може приступити преко интернета;
 - 2) платилац је пружаоцу платних услуга који води рачун дао изричиту сагласност да одговори на такав захтев одређеног пружаоца платних услуга како би потврдио да

је на платном рачуну платиоца расположив износ који одговара одређеној платној трансакцији на основу платне картице;

- 3) сагласност из тачке 2) овог става дата је пре слања првог таквог захтева.
- 15.2. Пружалац платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици овај захтев може доставити ако су испуњени следећи услови:
 - 1) платилац му је дао изричиту сагласност да упутити, односно да упућује такав захтев;
 - 2) платилац је у износу из става 1. ове тачке иницирао платну трансакцију на основу платне картице користећи платни инструмент заснован на платној картици;
 - 3) пружалац платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици аутентификује себе пред пружаоцем платних услуга који води рачун пре достављања сваког појединачног таквог захтева и успоставља комуникацију и размењује поруке и податке с њим на безбедан начин.
 - 15.3. Одговор из подтачке 15.1. садржи само „да“ или „не“ без навођења стања на платном рачуну и не може да се чува нити да се користи у друге сврхе осим за извршавање платне трансакције.
 - 15.4. Пружалац платних услуга који води рачун не може на основу овог одговора из подтачке 15.1. онемогућити располагање новчаним средствима на платном рачуну платиоца.
 - 15.5. Пружалац платних услуга који води рачун дужан је на захтев платиоца да га информира о пружаоцу платних услуга који је доставио овај захтев и о датум одговору.
 - 15.6. Одредбе ове тачке не примењују се на платни инструмент заснован на картици на којој је похрањен електронски новац.

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

- 16.1. Ако се платном рачуну платиоца може приступити преко интернета, платилац има право да користи услугу иницирања плаћања коју пружа Пружалац услуге иницирања плаћања.
- 16.2. Ако је платилац дао изричиту сагласност за извршење платне трансакције, како би се омогућила примена његовог права да користи услугу иницирања плаћања, пружалац платних услуга који води рачун дужан је да обезбеди следеће:
 - 1) да с пружаоцем услуге иницирања плаћања успостави комуникацију и размењује податке и поруке на безбедан начин;
 - 2) да одмах након пријема платног налога од Пружаоца услуге иницирања плаћања – том пружаоцу достави или учини доступним све информације о иницирању платне трансакције и све доступне информације у вези са извршењем платне трансакције;
 - 3) да платне налоге примљене преко пружаоца услуге иницирања плаћања ни на који начин не дискриминира у односу на платне налоге које је издао директно платилац, и то посебно у погледу временског распореда и брзине поступања, приоритета или накнада, осим из објективних разлога.
- 16.3. Пружање услуге иницирања плаћања не може да зависи од постојања уговорног односа за ту намену између пружаоца услуга иницирања плаћања и пружаоца платних услуга који воде рачуне. Правила за приступ и употребу информација о платном рачуну код услуге пружања информација о рачуну.

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

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

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

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

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

18. Ограничен приступ пружалаца платних услуга платним рачунима

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

18.2. Пружалац платних услуга који води рачун дужан је да у случају из подтачке 18.1. обавести корисника платних услуга о одбијању приступа платном рачуну и разлозима тог одбијања, на начин који је утврђен у оквирном уговору.

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

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

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

18.5. Изузетно од подтачке 18.2., пружалац платних услуга који води рачун неће обавестити платноца у складу с тим ставом ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје објективно оправдани безбедносни разлози.

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

19. Аутентификација

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

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

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

19.3. Банка је дужна да у наведеним случајевима успостави одговарајуће мере сигурности за заштиту поверљивости и

интегритета персонализованих сигурносних елемената Корисника платних услуга.

19.4. Одредбе из подтачке 19.2. и 19.3. примењују се и на платне трансакције инициране преко пружаоца услуге иницирања плаћања, док се одредбе из подтачке 19.1. и 19.3. ове тачке примењују и на пружаоца услуга пружања информација о платном рачуну.

19.5. Банка је дужна да омогући пружаоцу услуге иницирања плаћања и пружаоцу услуге пружања информација о платном рачуну поштовање процедуре аутентификације корисника платних услуга које је Банка, као пружалац платних услуга који води рачун, обезбедила Кориснику платних услуга у складу са подтачкама 19.1. и 19.3., а пружаоцу услуге иницирања плаћања и у складу са подтачком 19.2.

20. Располагање средствима на платном рачуну

20.1. Домаће платне трансакције у динарима подразумевају пренос новчаних средстава, могу се извршавати у интерном и међубанкарском платном промету.

20.2. Интерним платним прометом се сматра пренос новчаних средстава који се обавља преко рачуна који се воде унутар Банке.

20.3. У међубанкарском платном промету, пренос новчаних средстава се врши путем РТГС, Клиринг и ИПС НБС система.

20.4. 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.

20.5. Ако Корисник предузетник, захтева исплату готовог новца са 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 динара, или ефективног страног новца у износу чија је динарска противвредност по званичном средњем курсу већа од 600.000 динара, та средства му може исплатити најкасније наредног пословног дана.

20.6. Банка није одговорна за неизвршену односно неправилно извршену платну трансакцију ако је Корисник Банци доставио неисправну Јединствену идентификациону ознаку примаоца плаћања на платном налогу. У овом случају, Банка ће, на писани захтев Корисника, одмах предузети све разумне мере како би му био враћен износ платне трансакције тј. пружити Кориснику информације о току новчаних средстава платне трансакције и обавестити пружаоца платних услуга примаоца плаћања о захтеву за повраћај новчаних средстава

20.7. Банка се обавезује да изврши платну трансакцију коју иницира прималац плаћања задужењем рачуна Корисника платноца на основу менице и платног налога којим захтева пренос средстава на свој рачун.

20.8. 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.

20.9. Банка није одговорна за штету која настане услед нејасних, погрешних или непрецизних налога и датих инструкција Банци, као и услед непридржавања обавеза обавештавања Банке у складу са Уговором и Општим условима.

20.10. Банка ће одбити извршење трансакције уколико Корисник није доставио обавезне податке и документацију коју захтева Банка.

20.11. Банка ће Кориснику, пре извршења појединачне платне трансакције коју Корисник иницира на основу платног налога, доставити на његов захтев, прецизне информације о року за извршење те платне трансакције и накнадама које

ће му бити наплаћене у складу са Терминским планом и Тарифом накнада.

- 20.12. Банка ће код извршавања међународних платних трансакција и/или платних трансакција у валути трећих држава, Кориснику пружити информације о очекиваном времену извршења платне трансакције као и о очекиваној висини накнаде уколико Банка пре иницирања платне трансакције не располаже информацијама о тачној висини ове накнаде коју наплаћује други пружалац платних услуга или посредник који учествује у извршавању ових платних трансакција.
- 20.13. 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.
- 20.14. Банка је дужна је 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.
- 20.15. Банка је дужна да Кориснику омогући располагање средствима одмах након одобравања тих средстава на Рачуну.
- 20.16. Корисник располаже новчаним средствима на Рачуну издавањем платних налога у папирном или електронском облику коришћењем платних инструмената, у складу с роковима извршења Платних трансакција који су одређени у Терминском плану Банке.
- 20.17. Рачун Корисника ће бити одобрен на основу наведене Јединствене идентификационе ознаке у платном налогу. Банка није у обавези да проверава исправност других података на платном налогу наведених уз Јединствену идентификациону ознаку.
- 20.18. 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.
- 20.19. 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 усмерени прилив средстава на његов рачун, може сторнирати без посебног налога и сагласности Корисника платних услуга. О наведеним књижењима Банка Корисника обавештава на уговорени начин, путем извода промета по Рачуну. Корисник може на захтев, да добије додатне информације у вези са овим трансакцијама у експозитури Банке.
- 20.20. Корисник ће средства са других рачуна (рачуни посебних намена) користити у складу са законом, прописом или актом надлежног органа, којим се уређује њихово коришћење.
- 20.21. 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
- 20.22. Блокаду рачуна може извршити и Банка у сврху подмирења својих доспелих потраживања, као и у случају непоштовања одредаба Уговора од стране Корисника.

21. Иницирање повраћаја новчаних средстава по основу извршеног инстант плаћања

- 21.1. 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 примаоца плаћања.
- 21.2. 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 примаоцем пружаоцу платних услуга и/или примаоцу плаћања, итд.).

- 21.3. Банка одобрава Рачун за износ извршеног повраћаја након што рачун Банке буде одобрен по овом основу, или на основу директног одобрења Рачуна Корисника.

22. Регистар меница и основи за наплату са Рачуна

- 22.1. Банка врши регистрацију и брисање меница за правна лица са статусом резидента. Регистрација и брисање се врши испостављањем захтева у папирној форми у пословној мрежи Банке или у електронској форми приступањем Централном регистру електронских меница (у даљем тексту ЦРеМ).
- 22.2. Електронске менице користиће се упоредо са папирним меницама, при чему ће електронске менице садржати све податке који су прописани Законом о меници.
- 22.3. Употреба електронских меница путем ЦРеМ подразумева приступ клијентским налозима и коришћење налога меничних дужника и поверилаца у оквиру ЦРеМ, на начин да се све радње које се односе на е-менице (креирање, регистрација, брисање, измена, предаја е-меница повериоцу, накнадни пренос и наплата по регистрованим е-меницама), обављају путем ЦРеМ-а.
- 22.4. Приступ ЦРеМ-у омогућен је преко канала електронског и мобилног банкарства Банке. За коришћење налога у оквиру ЦРеМ-а, односно за предузимање свих акција у вези са е-меницама, неопходно је да овлашћена лица за рад са ЦРеМ поседују квалификоване електронске сертификате регистроване за потписивање у cloud-у, издате од стране овлашћених издавалаца тих сертификата у Републици Србији и да овлашћена лица за рад са ЦРеМ-ом буду корисници електронског и мобилног банкарства.
- 22.5. Право приступа се одобрава на основу Захтева за доделу овлашћења за приступ ЦРеМ-у, потписаном од стране законског заступника и везује се за јединствени матични број физичког лица који је корисник електронског и мобилног банкарства.
- 22.6. Корисник је дужан да без одлагања пријави Банци отказивање приступа ЦРеМ-у за сваког свог корисника канала електронског и мобилног банкарства.
- 22.7. Банка ће од корисника наплаћивати накнаду по основу меница и е-меница у складу са Тарифником Банке.
- 22.8. Основи за наплату са Рачуна су менице и друга уговорена средства наплате дата Банци.
- 22.9. Банка ће без прибављања посебне сагласности и платног налога клијента задужити текући (динарски или девизни) рачун Корисника, у складу са захтевом надлежног органа овлашћеног за спровођење поступка принудне наплате, на основу доспелих меница и овлашћења директног задужења иницираних од стране поверилаца, као и осталих основа у складу са законом. Извршење наведених платних трансакција не сматра се неодобреном платном трансакцијом.
- 22.10. Корисник потписом Оквирног уговора даје сагласност да Банка, може да наплати све доспеле неизмирене износе главнице, камате, провизије и трошкове које Корисник дугује по основу било којег уговора са Банком са свих платних рачуна Корисника које има отворене у Банци.
- 22.11. У случају да на платном рачуну/рачунима Корисника нема довољно средстава у валути плаћања, Корисник је сагласан да Банка може извршити конверзију из осталих валута на његовом платном рачуну/рачунима у складу са правилима Банке.

23. Одговорност Банке за неодобрену платну трансакцију

- 23.1. Платна трансакција за коју не постоји сагласност Корисника у складу са овим Општим условима, сматра се неодобреном платном трансакцијом.
- 23.2. Банка је одговорна за извршење неодобрене платне трансакције, укључујући и платну трансакцију иницирану од стране Корисника преко Пружаоца услуге иницирања плаћања.
- 23.3. У случају неодобрене платне трансакције за коју је Банка одговорна, Банка је дужна да, одмах по сазнању, а најкасније наредног пословног дана након што је открила или била обавештена о тој платној трансакцији, изврши повраћај износа те платне трансакције Кориснику, осим ако Банка сумња да се ради о превари или злоупотреби на страни Корисника као платиоца, у ком случају је Банка Корисника дужна да у року од 10 (десет) дана од сазнања за неодобрену платну трансакцију поступи на један од следећих начина:
- 1) образложи Кориснику одбијање повраћаја и пријави превару, односно злоупотребу надлежном органу, или
 - 2) изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, ако након додатне провере закључи да Корисник није учинио превару или злоупотребу.
- 23.4. 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 да рачун Корисника врати у стање у ком био да неодобрена платна трансакција није извршена, тако да датум валуте одобрења Корисниковог платног рачуна буде најкасније датум када је рачун задужен за ту платну трансакцију. Такође, Банка је обавезна да изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила Кориснику по неодобреној трансакцији и изврши повраћај, односно плати износ свих камата на које би Корисник имао право да неодобрена платна трансакција није извршена.
- 23.5. Неодобреним платним трансакцијама не сматрају се трансакције задужења платног рачуна Корисника без платног налога у случајевима поступка извршења, односно принудне наплате који се у складу са законом, води над Корисником, ради наплате доспелих накнада за услуге које Банка пружа у складу са Оквирним уговором, доспелих потраживања по основу кредита или других доспелих потраживања Банке, као и у другим случајевима прописаним законом.

24. Одговорност Корисника за неодобрену платну трансакцију

- 24.1. 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.
- 24.2. Корисник сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција, ако су те трансакције извршене због преварних радњи Корисника или неиспуњења његових уговорених обавеза из тачке 32. ових Општих услова услед његове намере или крајње непажње.
- 24.3. Корисник неће сносити губитке настале због неодобрених платних трансакција у следећим случајевима:
- 1) ако губитак, крађу или злоупотребу платног инструмента Корисник није могао открити пре извршења неодобрене платне трансакције, изузев у случају из претходног става ове тачке;
 - 2) ако је неодобрена платна трансакција последица радње или пропуста запосленог, заступника или огранка Банке или другог лица коме су активности Банке поверене, изузев у случају из претходног става ове тачке;
 - 3) ако Банка није у сваком тренутку обезбедила одговарајући начин обавештавања о изгубљеном,

украденом или злоупотребљеном платном инструменту, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Корисника;

4) ако Банка не захтева поуздану аутентификацију Корисника, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Корисника;

5) ако је неодобрена платна трансакција извршена након што је обавестио Банку да је платни инструмент изгубљен, украден или злоупотребљен, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Корисника.

25. Одговорност за неизвршену, неправилно извршену или кашњење у извршењу платне трансакције

- 25.1. Банка одговара Кориснику који је непосредно иницирао платну трансакцију у својству платиоца, за правилно извршење платне трансакције до пружаоца платних услуга примаоца тог плаћања. Банка одговара Кориснику и ако је платну трансакцију иницирао преко Пружаоца услуге иницирања плаћања.
- 25.2. Банка одговара Кориснику који је иницирао платну трансакцију у својству примаоца плаћања за правилно извршење платног налога до пружаоца платних услуга примаоца плаћања.
- 25.3. Ако је Банка одговорна за неизвршење и/или неправилно извршење платне трансакције или кашњење у извршењу платне трансакције обавезује се да одмах по сазнању 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.
- 25.4. Банка је дужна да изврши повраћај износа свих накнада које му је наплатила, као и да плати износ свих камата на које Корисник има право у вези са неизвршеном, или неправилно извршеном платном трансакцијом или кашњењем у извршењу платне трансакције. Банка је дужна да обезбеди да је датум валуте одобрења платног рачуна Корисника платиоца у вези с неправилно извршеном платном трансакцијом најкасније датум када је платни рачун Корисника платиоца задужен за износ неправилно извршене платне трансакције.
- 25.5. Ако платиочев пружалац платних услуга платиоцу, а по потреби и пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, пружи доказ да је датум валуте одобрења платног рачуна примаоца плаћања одобрен за износ платне трансакције -у уговореном року, пружалац платних услуга примаоца плаћања одговара примаоцу плаћања за неизвршену, односно неправилно извршену платну трансакцију.
- 25.6. Пружалац платних услуга примаоца плаћања дужан је да у случају из претходног става обезбеди да је датум валуте одобрења платног рачуна примаоца плаћања у вези с неправилно извршеном или неизвршеном платном трансакцијом најкасније пословни дан када би новчана средства платне трансакције била одобрена да је платна трансакција извршена правилно.
- 25.7. Ако је платна трансакција извршена након утврђеног времена, пружалац платних услуга примаоца плаћања дужан је да, на захтев пружаоца платних услуга платиоца који испуњава у име платиоца, обезбеди да је датум валуте одобрења најкасније пословни дан када би новчана средства платне трансакције била одобрена да је платна трансакција извршена правилно.
- 25.8. Повраћај средстава код неправилно извршених трансакција има приоритет у односу на извршавање свих других платних трансакција са платног рачуна на који су пренета та средства.
- 25.9. Банка одговара Кориснику за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију у домаћем платном промету у динарима, и ако је за ову трансакцију одговоран посредник који учествује у извршењу платне трансакције између

пужалаца платних услуга.

- 25.10. Корисник има право да захтева накнаду штете настале извршењем неодобрене платне трансакције или неизвршењем или неправилним извршењем платне трансакције или кашњења у извршењу платне трансакције за коју је одговорна Банка.

26. Одговорност за коришћење јединствене идентификационе ознаке

- 26.1. 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.
- 26.2. У случају да је Корисник унео нетачан рачун примаоца плаћања, Банка ће на писани захтев Корисника, предузети све разумне мере како би му средства била враћена. Пужалац платних услуга примаоца плаћања дужан је да сарађује са Банком и пружи јој све неопходне информације како би се повраћај извршио.
- 26.3. Уколико није могуће да се изврши повраћај новчаних средстава Кориснику, Банка ће на писани захтев Корисника одмах доставити све расположиве информације које су Кориснику потребне за остваривања права на повраћај новчаних средстава, укључујући ту и информације које је пужалац платних услуга примаоца плаћања дужан да пружи банци у складу са овим ставом.

27. Платна трансакција која је последица преваре или злоупотребе

- 27.1. Ако Банка као пужалац платних услуга Корисника који је прималац плаћања добије од платног пружаоца платних услуга или другог Корисника платних услуга Банке (платиоца) захтев за повраћај новчаних средстава уз податке, информације и документацију на основу којих се утврди да је вероватно да се ради о платној трансакцији која је последица преваре или злоупотребе, Банка је дужна да не одобри ова средства на платни рачун свог Корисника као примаоца средстава, односно да му онемогући располагање тим средствима у периоду од наредна 3 (три) пословна дана од дана пријема тих података, информација и документације.
- 27.2. Ако у случају из претходне тачке Банка, накнадно, али пре истека рока од 3 (три) пословна дана из претходне тачке, добије од платног пружаоца платних услуга или другог Корисника платних услуга Банке (платиоца) податке, информације и документацију, укључујући и одговарајућу пријаву надлежном државном органу, што све заједно ван сваке разумне сумње упућује на закључак да се ради о превари или злоупотреби, Банка ће:
- 1) без одлагања извршити повраћај новчаних средстава платиоцу, ако Корисник -прималац плаћања у року од 15 (петнаест) пословних дана од дана када га је Банка обавестила о подацима, информацијама, документацији и пријави из овог става, није могао да докаже, односно учини вероватним порекло тих средстава или ако је одбио да пружи одговарајуће доказе;
 - 2) омогућити Кориснику – примаоцу плаћања располагање новчаним средствима након протекла 30 (тридесет) пословних дана од дана истека рока из из подтачке 28.1., ако је Корисник – примаоц плаћања у року из тачке 1) ове подтачке доказао, односно учинио вероватним порекло тих средстава, а надлежни државни орган није донео и доставио акт о забрани располагања тим

средствима.

Корисник – примаоц плаћања је у обавези да поступи по захтеву Банке у року из ове подтачке достављајући одговарајуће доказе.

- 27.3. Банка је одговорна платиоцу за губитак настао услед платне трансакције из тачке 28.1., ако је Кориснику – примаоцу плаћања супротно тачки 28.1. и 28.2. омогућила располагање новчаним средствима, а у одговарајућем поступку се утврди да је Корисник – примаоц плаћања извршио превару или злоупотребу или да је учествовао у извршењу преваре или злоупотребе.

28. Информације о безбедној процедури коју пужалац платних услуга примењује за обавештавање корисника у случају преваре, сумње на превару или безбедносних претњи

- 28.1. Банка ће обавестити Корисника о намери и разлозима за блокирање платног инструмента на безбедан начин, користећи један од следећих метода:
- слањем електронске поште на последњу достављену адресу Корисника;
 - слањем СМС поруке или позивом на број телефона који је Корисник навео као контакт;
 - слањем Push поруке или обавештењем преко Пријемног поштанског сандучета у апликацији мобилног или електронског банкарства.
- 28.2. У зависности од специфичности случаја, обима инцидента и доступних контакт података, Банка ће изабрати безбедан и ефикасан начин обавештавања Корисника

29. Обавештење, односно захтев као услов за повраћај износа или правилно извршење платне трансакције

- 29.1. Корисник је дужан да обавести Банку о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији, одмах по сазнању под условом да је то обавештење и/или захтев за правилно извршење платне трансакције достављени Банци најкасније у року од 13 (тринаест) месеци од дана задужења платног рачуна, у противном Корисник губи права која му припадају у случају извршења неодобрене, неизвршене или неправилно извршене платне трансакције.
- 29.2. 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. Уколико Банка није обезбедила информацију о платној трансакцији у складу са овим Општим условима, Банка је одговорна за неодобрену, неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију, дужна је да Кориснику обезбеди повраћај износа и након истека рока од 13 (тринаест) месеци, ако је Корисник обавестио о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах након сазнања о тој трансакцији.

30. Обавеза утврђивања тока новчаних средстава у случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције

- 30.1. 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.

31. Повраћај износа одобрене и правилно извршене платне трансакције

- 31.1. 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.

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

- Електронског обавештења, ако је Корисник претходно изразио сагласност за овакву комуникацију.
- Телефонског контакта, уколико је то претходно договорено са Корисником.

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

31.4. У случају директног задужења код којег се иницира домаћа платна трансакција која се извршава у динарима или платна трансакција која се извршава у еврима унутар јединственог подручја за плаћање у еврима (енгл. SEPA – Single Euro Payments Area), не доводећи у питање подтачку 31.1., Корисник има право на повраћај износа одобрене платне трансакције извршене путем тог директног задужења и када услови из подтачке 31.1. нису испуњени.

32. Искључење одговорности Банке

32.1. 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 успрокос 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 трансакција извршених на основу Платних налога послатих на описан начин. Одговорност за сигуран, правилан и правремен пренос података је на страни пошиљаоца података.

32.2. За све пропусте и радње Овлашћених лица одговоран је искључиво Корисник. Банка не сноси одговорност у случају штете која наступи услед пропуста Корисника да Банци достави благовремену информацију о укидању, изменама и ограничењима у вези овлашћења по рачуну.

33. Накнада за услуге и камата

33.1. Преглед накнада за услуге обављања плаћања и остале услуге у пословању с Корисником Банке утврђују се у Тарифи накнада које представљају саставни део Оквирног уговора.

33.2. 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.

33.3. Тарифа накнада је доступна корисницима у експозитурама Банке или на интернет страници Банке.

33.4. 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.

33.5. 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.

33.6. 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 девизицама уз извршење конверзије.

33.7. 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

33.8. Референтни датум замене валута је дан пријема платног

налога.

- 33.9. Банка ће Кориснику на његов захтев, доставити без накнаде Извештај о свим наплаћеним накнадама (ИНК) за услуге повезане са Рачуном, на уговорени начин доставе.
- 33.10. 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.
- 33.11. Банка не обрачунава и не плаћа камату на износ средстава на Рачуну Корисника, осим ако није другачије уговорено.
- 33.12. 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 Акцима 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.

34. Курс замене валута

- 34.1. Корисник има могућност замене средстава на Рачуну.
- 34.2. Курс замене валута регулисан је прописима о девизном пословању и раду девизног тржишта. 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 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.
- 34.3. За динарске трансакције извршене пословним дебитним картицама у Републици Србији, Банка задужује динарски текући рачун Корисника осим у случају када је дебитна картица везана за рачун који се води у девизама. За девизне трансакције у иностранству Банка потраживања по основу коришћења дебитне картице у иностранству намирају се Рачун који се води у девизама, осим у случају када је дебитна картица повезана искључиво за Рачун који се води у динарима. У случају да на динарском Рачуну нема средстава или нема довољно средстава, Банка је овлашћена и има право да са девизног Рачуна изврши намирање својих динарских потраживања конверзијом девизних средстава у динарска по куповном курсу Банке за девизе. У случају да на девизном Рачуну нема средстава или нема довољно средстава, Банка је овлашћена и има право да са динарског Рачуна изврши намирање својих девизних потраживања конверзијом динарских средстава у девизна по продајном курсу Банке за девизе.
- 34.4. 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.

35. Осигурање депозита Корисника

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

36. Пословна и банкарска тајна и заштита личних података Корисника

- 36.1. Пословна тајна има значење утврђено Законом о заштити пословне тајне и Законом о платним услугама. Банкарска тајна је пословна тајна и има значење утврђено Законом о банкама.
- 36.2. Банка, чланови њених органа, акционари, запослени у Банци и лица ангажована од стране Банке, која имају приступ подацима који се сматрају пословном/банкарском тајном, представљају обавезнике чувања пословне/банкарске тајне и наведене податке не могу саопштити односно доставити трећим лицима нити им омогућити приступ изузев ако се ти подаци достављају на захтев органа који врши јавноправна овлашћења, односно ако је лице на који се ови подаци односе претходно дало писмени пристанак, као и у другим случајевима прописаним законом.
- 36.3. Подаци Корисника који се сматрају пословном, односно банкарском тајном, а који представљају податке о личности, Банка има право да прикупља и обрађује у складу са прописима који уређују заштиту података о личности, као и да те податке прикупља, обрађује и размењује са другим пружаоцима платних услуга и учесницима у платном систему, ради спречавања, испитивања или откривања преварних радњи или злоупотреба у вези са платним услугама..
- 36.4. Информације о Правима и обавезама Банке које се односе на прикупљање и обраду личних података, сврху и законитост обраде, права и обавезе Корисника и других лица чији се подаци обрађују, као и све друге информације које је Банка дужна да пружи Кориснику, налазе се у Политици приватности и Информацији о обради и заштити података о личности физичких лица у пословању са правним лицима које су доступне у пословницама Банке и на службеној интернет страници Банке www.posted.co.rs.

37. Комуникација с Банком и обавештавање

- 37.1. Уговор о пружању платне услуге се закључује, а комуникација се током уговорног односа обавља на српском језику.
- 37.2. 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.
- 37.3. 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.
- 37.4. 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.
- 37.5. Корисник је дужан да преда све податке и документацију

koja je Banци potrebna za voђење регистра Рачуна у складу с законским прописима. У противном Банка задржава право да не закључи Уговор, односно да раскине постојећи Уговор.

- 37.6. 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;
- 37.7. 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.
- 37.8. 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.).
- 37.9. Ради обављања комуникације СМС-ом и електронском поштом, Корисник је у обавези да код Банке пријави број мобилног телефона, односно адресу електронске поште.
- 37.10. 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, имејл,) или уручивањем извода Кориснику у експозитури Банке, уколико је Корисник тако захтевао приликом отварања Рачуна.
- 37.11. 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.
- 37.12. 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.

38. Заштитне и корективне мере

- 38.1. 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.
- 38.2. 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 или као последица 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, када је коришћење платног инструмента повезано са одобрењем кредита платиоцу, односно дозвољеног прекорачења рачуна,
 - у случају потребе прилагођавања пословања
- 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.
- 38.3. 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@posteo.co.rs.
- 38.4. Банка ће одмах по пријему обавештења извршити блокаду даље употребе платног инструмента, а у случају да се ради о неодоброј платној трансакцији или одоброј платној трансакцији која је последица преваре или злоупотребе, Банка ће одмах предузети све разумне мере ради повраћаја новчаних средстава.
- 38.5. Корисник је у обавези да другим лицима не омогућава коришћење платних инструмената и не открива ПИН, корисничко име, лозинку и SMS OTP 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.
- 38.6. Корисник је у обавези да Банци пријави сваку, губитак или крађу мобилног телефона, као и броја мобилног телефона који је Корисник пријавио за примање SMS OTP кода за аутентификацију, Корисник је дужан да о томе обавести Банку, лично или преко Контакт центра на број телефона 011/ 20 20 292.
- 38.7. Корисник је у обавези да крађу/злоупотребу платног инструмента, односно неодобрену платну трансакцију пријави и најближој станици МУП-а.
- 38.8. 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.
- 38.9. Било која злоупотреба по платном инструменту Корисника сматра се кривичним делом, које је регулисано домаћим кривичним законодавством.
- 38.10. У случају да је Корисник сам извршио злоупотребу или учествовао у злоупотреби или деловао с намером преваре, или су трансакције извршене због Корисникове намере или крајње непажње или није обавестио Банку о губитку или крађи платног инструмента или неодобреним трансакцијама у року и на начин предвиђеним овом тачком, сноси све настале губитке.
- 38.11. О намери и разлозима блокирања платног инструмента Банка ће обавестити Корисника на начин који је безбедан у смислу да обавештење пружаоца платних услуга

буде на на неки од наведених начина:

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

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

39. Закључење и измене Уговора

39.1. 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.

39.2. Банка има право да Кориснику предложи измене и допуне Оквирног уговора. У случају измене или допуне Оквирног уговора од стране Банке, Банка ће обавештење о изменама или допунама Оквирног уговора доставити Кориснику писаним путем на последњу познату поштанску или 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.

39.3. 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, мобилно банкарство и/или пословне платне картице, Банка ће обавештавати само Кориснике платних рачуна који користе наведене платне услуге.

39.4. Након пријема предлога из подтачке 39.2 ове тачке, Корисник може прихватити или одбити измене и допуне одредаба Оквирног уговора пре предложеног дана почетка њихове примене.

39.5. 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, о чему је Банка дужна да на лако уочљив начин обавести Корисника истовремено с достављањем тог предлога.

39.6. Уколико Корисник писаним путем одбије предложене измене и допуне Уговора, Корисник има право да у било ком тренутку пре дана почетка примене предложених измена и допуна Оквирног уговора раскине Оквирни уговор без плаћања накнаде и других трошкова, као и да утврди дан пре дана почетка примене предложених измена и допуна од када ће раскид произвести дејство.

39.7. Изузетно од наведеног у подтачки 39.2 ако Банка предлаже промену накнаде за пружање платних услуга у корист Корисника или уводи бесплатну нову услугу или функционалност постојеће услуге, та промена ће се примењивати одмах, без претходног достављања Кориснику предлога измена и допуна одредаба Оквирног уговора у делу који се односи на ту промену.

39.8. Рачун се гаси по намиренију свих обавеза према Банци, а преостала средства на Рачуну преносе се на рачун Корисника у другој банци, или исплаћују Овлашћеном лицу, 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.

40. Престанак важења Уговора и гашење Рачуна

40.1. Уговор као и појединачни уговори за додатне платне услуге закључују се на неодређено време, осим ако су Банка и

Корисник у Уговору или у уговору за поједину додатну платну услугу ограничили време трајања уговора.

40.2. Корисник може једнострано раскинути Уговор писаним путем, подношењем Захтева за гашење рачуна, уз отказни рок до 30 дана. Рачун ће бити угашен након измирења свих обавеза према Банци насталих на име платних услуга извршених до дана раскида Уговора.

40.3. Банка може угасити рачун без захтева Корисника на основу:

- Оквирног уговора,
- закона или другог прописа,
- због увођења стечаја,
- завршетка поступка ликвидације
- брисања из регистра привредних субјеката,
- због насталих статусних промена Корисника.

40.4. Банка ће одбити захтев за гашење платног рачуна Корисника који је у блокади.

40.5. Банка може једнострано раскинути Оквирни уговор уз отказни рок од два месеца уколико се Корисник не придржава истог као и у другим случајевима утврђеним законом или другим прописом.

40.6. Банка може једнострано раскинути Уговор уз отказни рок од два месеца и у случају неостваривања промета по Рачунима. Неостваривање промета по Рачунима подразумева изостанак промета по Рачунима у периоду дужем од 24 (двадесетчетири) месеца при чему се припис камате, или наплата накнаде и других трошкова не сматра прометом по Рачуну. У наведеном случају рачун се сматра неактивним и Банка задржава право да га угаси без посебне сагласности Корисника. У случају гашења неактивног рачуна, уговор на основу кога је тај рачун отворен, престаје да важи.

40.7. Изузетно, Банка има право да једнострано раскине Оквирни уговор и без остављања отказног рока у случају да:

- Корисник поступа супротно одредбама закона и других прописа,
- Корисник не изврши обавезу достављања податка о статусној или другим променама,
- на захтев Банке, Корисник не достави податке и документацију неопходну за вршење радњи и мера познавања и праћења у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма
- Банка утврди да је Корисник приликом закључења Уговора, доставио нетачне или неистините податке и/или документацију од значаја за правилно и законито пружање платних услуга.
- уколико се утврди да би наставак пословне сарадње представљао репутациони ризик за Банку или је ризик оцењен као неприхватљив за Банку;
- ако Корисник не достави податке и документацију на основу које се утврђује FATCA статус Корисника сагласно FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) споразуму, односно одбије да достави податак о свом пореском идентификационом броју у САД или не достави доказ да не спада у категорију тзв. „одређених лица из САД“
- уколико Корисник Рачун користи за недозвољене послове или у циљу било које друге злоупотребе права и својим пословањем по Рачуну нарушава углед Банке.

40.8. У случају једностраног раскида Уговора од стране Банке, Банка ће о намери да једнострано раскине Уговор писменим путем обавестити Корисника. Обавештење о раскиду Уговора, Банка ће послати Кориснику на последњу познату поштанску или e-mail адресу зависно уговореног начина комуникације са Банком.

40.9. У случају раскида Уговора, Корисник је у обавези да у целисти изврши све обавезе из Уговора настале до раскида Уговора.

40.10. 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..

40.11. Уколико се Рачун гаси без захтева за гашење Корисника или не постоје довољно јасне инструкције у захтеву, преостала

средства на рачуну у моменту гашења, Банка преноси на рачун средстава Банке која се не користе. Ова средства су доступна Кориснику и након престанка Уговора и иста се могу пренети или исплатити на захтев законског заступника.

- 40.12. Банка може одбити захтев Корисника за гашењем Рачуна и раскид Уговора ако Корисник има доспелих неизмирених обавеза према Банци, или је у обавези враћања ствари које су власништво Банке.
- 40.13. Након гашења Рачуна, Банка Кориснику на његов захтев без накнаде издаје потврду о гашењу Рачуна, заједно са податком да су све обавезе према Банци у вези са отварањем, вођењем и гашењем тог рачуна измирене.
- 40.14. У случају раскида једног од више закључених уговора о отварању и вођењу платног рачуна, раскидају се и уговори о издавању и коришћењу оних платних инструмената чијом се употребом иницирају платне трансакције које се извршавају преко платног рачуна који се гаси.

41. Поступак подношења приговора

- 41.1. Корисник има право да у писаној форми поднесе приговор Банци уколико сматра да се Банка не придржава закона, других прописа којима се уређују платне и финансијске услуге, и обавеза из оквирног Уговора. Корисник може упутити приговор у писменој форми у року од шест месеци од дана сазнања да је учињена повреда његовог права, а право на подношење приговора престаје након истека три (3) године од када је учињена повреда његовог права, на сваком шалтеру Банке, слањем на адресу: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, Краљице Марије бр.3, 11120 Београд или електронским путем м на адресу електронске поште prigovori@posted.co.rs, путем контакт форме за приговоре на интернет презентацији Банке www.posted.co.rs и путем апликације електронског и мобилног банкарства.
- 41.2. 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 у писаној форми обавести Корисника, уз навођење разлога због којих није у могућности да одговор достави у року, као и крајњи рок у ком ће одговор бити достављен. Банка је дужна да у одговору на приговор укаже Кориснику на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије, као и да га упозна с начином на који може да поднесе ту притужбу.
- 41.3. Уколико није задовољан одговором Банке или му Банка није доставила одговор у прописаном року, корисник у року од шест (6) месеци од дана пријема приговора или протекла рока за достављање одговора, пре покретања судског поступка, може поднети притужбу Народној банци Србије на адресу: Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем контакт форме на интернет презентацији Народне банке Србије – www.nbs.rs, избором опције „Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.“
- 41.4. Уколико се приговор/притужбу доставља преко пуномоћника, уз приговор/притужбу се доставља и посебно пуномоћје којим се овлашћује пуномоћник да у име и за рачун основног корисника поднесе приговор Банци/притужбу Народној банци Србије на рад Банке и предузима радње у поступку по том приговору/притужби. Истим пуномоћјем даје се одобрење да се пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на Корисника, а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

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

41.6. Поступак решавања приговора је бесплатан.

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

42. Прелазне и завршне одредбе

- 42.1. На односе, међусобна права и обавезе Корисника и Банке примењују се одговарајуће одредбе Закона о облигационим односима.
- 42.2. 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.
- 42.3. За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа Корисника и Банке биће надлежан суд у Београду.
- 42.4. Одредбе ових Општих услова ступају на снагу даном доношења а примењују се од 01.01.2026. године, осим одредаба из тачке 15. - Потврда расположивости новчаних средстава, тачке 16. - Правила о приступу платном рачуну у случају услуге иницирања плаћања, тачке 17. - Правила за приступ и употребу информација о платном рачуну код услуге пружања информација о рачуну, тачке 18. – Ограничен приступ пружалаца платних услуга платним рачунима, тачке 19. Аутентификација, које се примењују од 30.06.2026. године, с тим да ће Банка предметне одредбе применити и пре 30.06.2026. уколико се стекну услови за њихову примену, као и одредбе подтачке 31.4. које се односе на повраћај износа платне трансакције извршене путем директног задужења код којег се иницира платна трансакција која се извршава у еврима унутар јединственог подручја за плаћање у еврима (енгл. SEPA – Single Euro Payments Area), које се примењују даном приступа Републике Србије јединственом подручју за плаћање у еврима. Даном примене ових Општих услова стављају се ван снаге Општи услови пружања платних услуга правним лицима и предузетницима, резидентима и нерезидентима број А0022-3-1504/20. УО VII-42/20. од 28.05.2025. године.
- 42.5. Корисник предузетник може захтевати да се одредбе Оквирног уговора које су у супротности са информацијама пруженим у предговорној фази односно одредбе које се односе на информације које чине обавезне елементе Оквирног уговора које нису претходно достављене Кориснику предузетнику - утврде ништавним, покретањем одговарајућег судског поступка.
- 42.6. Уколико су одредбе уговора којима су Банка и Корисник до увођења ових Општих 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 Општих услова, те одредбе раније склопљених уговора неће се примењивати, те су исте замењене одредбама ових Општих услова.