ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА БАНКЕ ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД СА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА КОЈИ СЕ ПРИМЕЊУЈУ КОД УГОВАРАЊА НА ДАЉИНУ

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Општим условима пословања Банке са физичким лицима који се примењују код уговарања на даљину (у даљем тексту: Општи услови) утврђују се услови пословања које Банка примењује на кориснике њених услуга – физичка лица (у даљем тексту: Корисник), код уговарања финансијских услуга коришћењем средстава комуникације на даљину, као и услови и начин остваривања и заштите тих права.

Ови Општи услови објављују се на српском језику.

II. ПОЈМОВИ КОЈИ СЕ КОРИСТЕ У ОВИМ ОПШТИМ УСЛОВИМА

Корисник је физичко лице које на основу уговора на даљину користи или је користило финансијске услуге или које се пружаоцу услуге обратило ради закључења тог уговора и коришћења тих услуга. Физичко лице је лице које ове услуге користи, које их је користило или намерава да их користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности.

Уговор на даљину означава уговор којим се Банка, као пружалац финансијске услуге, обавезује да ће пружити финансијске услуге које су предмет уговора Кориснику, а у вези с којим се пружање информација и предузимање других активности у предуговорној фази, односно закључење овог уговора врше искључиво употребом једног или више средстава комуникације на даљину, у оквиру организоване понуде пружања ових услуга.

Финансијске услуге које Банка пружа јесу услуге које су по својој природи банкарске услуге и платне услуге.

Средство комуникације на даљину јесте свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предуговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства пружаоца услуге и Корисника (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон).

Трајни носач података означава свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси њиховог чувања (нпр. папир, оптички дискови, USB флеш уређаји, меморијске картице, хард диск рачунара, електронска пошта).

III. УСПОСТАВЉАЊЕ ПОСЛОВНОГ ОДНОСА СА КОРИСНИКОМ

У процесу уговарања на даљину све активности које спроводе Корисник и Банка врше се употребом електронских средстава комуникације на даљину.

За потврду идентитета кроз електронске канале (електронско и мобилно банкарство) Корисник може имати на располагању корисничко име/лозинку за електронско банкарство, односно ПИН, отисак прста и препознавање лица за мобилно банкарство.

Ако је законом прописано да се одређена врста уговора о финансијској услузи закључује само у писменој форми, уговор на даљину може се закључити у форми електронског документа, уз коришћење квалификованог електронског потписа, у складу са законом којим се уређује електронски потпис.

Корисник може потписати уговор на даљину у вредности до 1.200.000 динара, а изузетно и уговор о депозиту на даљину у вредности до 2.400.000 динара, ако је Банка проверила и потврдила његов кориснички идентитет коришћењем најмање два елемента за потврђивање корисничког идентитета (аутентификација) или коришћењем шема електронске идентификације високог нивоа поузданости, у складу са законом, другим прописима и подзаконским актима.

Ако Корисник и Банка закључују уговор о финансијској услузи путем електронских сервиса, Корисник има право да у предуговорној фази, као и у оправданим случајевима након закључења уговора, а током радног времена Банке које не може бити краће од 50 сати недељно, захтева комуникацију са запосленим, односно физичким лицем ангажованим код Банке, ради пружања потребних информација.

Уговарање на даљину подразумева да се уговарање, потписивање и предуговорна фаза завршава у целости коришћењем средстава комуникације на даљину, без физичког присуства Корисника у Банци. Уговорна документација се сачињава на трајном носачу података у електронском облику и иста се Кориснику, након електронског потписивања чини доступном све време важења уговора (достављањем на e-mail и/или преко електронских канала електронског и мобилног банкарства).

Уговор се закључује на српском језику и комуникација између Корисника и Банке током трајања уговорног односа се обавља на српском језику.

На питања заштите корисника која нису уређена овим Општим условима пословања код уговарања на даљину, сходно се примењују одредбе прописа којима се уређују заштита корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, заштита корисника финансијских услуга и заштита података о личности.

Ако је закључен оквирни уговор на даљину на основу којег се Банка обавезује да Кориснику сукцесивно пружа одређену финансијску услугу или да му пружа више одвојених историодних услуга током одређеног периода – одредбе ових Општих услова пословања код уговарања на даљину примењују се само на тај уговор на даљину, тј. на уговор који је претходио пружању тих услуга (нпр. оквирни уговор за извршавање трансакција). Ако се Банка обавезала да Кориснику сукцесивно пружа одређену финансијску услугу или да му пружа више одвојених историодних услуга током одређеног периода без претходно закљученог оквирног уговора на даљину – одредбе ових Општих услова пословања код уговарања на даљину примењују се на прву пружену финансијску услугу, односно на прву наредну историодну услугу, ако је од последње такве пружене услуге протекло више од годину дана.

Општи услови пословања код уговарања на даљину се непосредно примењују на права и обавезе из уговорног односа између Банке и Корисника који нису одређени уговором. У случају неусклађености једне или више одредаба уговора који Банка закључује са Корисником и ових Општих услова пословања код уговарања на даљину, за Банку и Корисника су обавезујуће одредбе закљученог уговора.

Уколико Банка донесе нове или промени важеће Опште услове код уговарања на даљину дужна је да о томе обавести Корисника на начин на који је уговорено и да му те измене учини доступним, најкасније 30 дана пре почетка њихове примене, а у том року је дужна и да их истакне на видном месту у пословним просторијама и на интернет страници с јасном назнаком датума од када почињу да се примењују.

IV. ПРАВО КОРИСНИКА НА ИНФОРМИСАЊЕ

4.1. Достављање информација у предуговорној фази

Банка је дужна да Кориснику, пре закључења уговора на даљину достави информације о Банци као пружаоцу услуге, финансијској услузи, уговору на даљину и начину решавања спорова, у складу са Законом.

Информације из става 1. ове тачке морају бити јасне, лако разумљиве и примерене употребљеном средству комуникације на даљину, а Банка је дужна да јасно истакне њихову пословну сврху.

Банка је дужна је да се при достављању наведених информација понаша савесно, с пажњом доброг привредника и у складу с добрим пословним обичајима, а нарочито да тим информацијама ни у једном тренутку не доводи корисника у заблуду у вези с пружањем финансијских услуга.

Банка је дужна да се при извршавању обавеза из ове тачке, када се информације достављају заступнику пословно неспособног лица ради закључења уговора на даљину у име и за рачун пословно неспособног лица - понаша с пажњом која је примерена потреби да се на одговарајући начин заштите права и интереси ових лица.

Банка је дужна да обезбеди да садржина уговора на даљину који је закључен с корисником одговара информацијама које су том кориснику достављене.

4.2. Информације о Банци

Информације о Банци као пружаоцу услуге садрже:

- пословно име и адресу седишта Банке, као и било коју другу адресу на којој му се Корисник може обратити у вези са уговором на даљину, укључујући и и-мејл адресу;
- делатност Банке;
- податке о регистру у коме је Банка регистрована, матични и порески идентификациони број, односно регистрациони број или другу одговарајућу идентификациону ознаку у том регистру;
- назив органа који је издао дозволу за обављање делатности Банци, односно који врши надзор над обављањем делатности Банке.

4.3. Информације о финансијској услузи

Информације о финансијској услузи подразумевају:

- опис основних карактеристика финансијске услуге;
- укупну накнаду коју корисник треба да плати за услугу, односно елементе на основу којих Корисник може да обрачуна укупну накнаду;
- упозорење о могућности постојања других накнада, трошкова, пореза и такси у вези са уговором који падају на терет Корисника;
- упозорење да је финансијска услуга повезана са инструментима који укључују посебне ризике који произилазе из специфичности тих инструмената;
- рок важења понуде;
- начин плаћања и извршења обавеза у вези са Уговором;
- информацију о додатним трошковима који могу настати због употребе одређеног средства комуникације на даљину, а који падају на терет Корисника.

4.4. Информације о уговору на даљину

Информације о уговору на даљину обухватају:

- информацију о праву Корисника да одустане од уговора на даљину у складу са Законом и о року и условима за остваривање тог права, укључујући правне последице одустанка од уговора, упутство о начину остваривања овог права, податак о адреси на коју Корисник доставља изјаву о одустајању, као и последице које наступају ако Корисник не искористи право на одустанак, односно информацију о томе да не постоји право на одустанак од уговора на даљину;
- рок трајања уговора на даљину, ако је предмет уговора на даљину трајно или повремено

пружање финансијских услуга;
- информацију о праву уговорних страна да једнострано раскину или откажу уговор на даљину пре истека рока његовог трајања, као и о евентуалној обавези плаћања казне, накнаде и других трошкова у том случају;
- податак о прописима који се примењују на уговор на даљину и/или о надлежности суда за решавање спорова из тог уговора;
- упутство о поступку и начину закључивања уговора на даљину;
- информације о језику на којем се може закључити уговор на даљину и на којем би се обављала комуникација током трајања уговорног односа, ако корисник захтева закључење овог уговора и обављање комуникације на језику који није српски.

4.5. Информације о начину решавања спорова

Информације о начину решавања спорова обухватају:

1. Информацију о праву корисника да поднесе приговор, односно притужбу пружаоцу услуге и/или надлежном телу, о томе да ли је утврђена могућност вансудског решавања спора из уговора на даљину, као и о начину и условима подношења приговора, односно притужбе и вансудског решавања спора;

2. Информацију о томе да ли је установљен фонд или други организовани начин обезбеђења обавеза пружаоца услуге према кориснику у вези с пружањем финансијске услуге.

4.6. Информације уређене другим прописима

Банка је дужна да Кориснику истовремено достави и друге информације у складу са одредбама посебних прописа. Ако су предмет уговора на даљину платне услуге, Банка као пружалац платних услуга пружа одговарајуће информације у складу са одредбама Закона о платним услугама којима се уређује пружање информација у предуговорној фази код оквирног уговора о платним услугама и уговора о једнократној платној трансакцији.

4.7. Информације код говорне комуникације

У случају да се информације у предуговорној фази саопштавају усмено од стране Банке, у току разговора коришћењем средстава комуникације на даљину, лице које обавља позив у име Банке дужно је да одмах на почетку разговора јасно наведе пословно име Банке и пословну сврху тог позива.
Уколико Корисник изричито пристане да му се информације у предуговорној фази саопште усмено, лице које обавља позив у име Банке дужно је да обавести Корисника о свом идентитету и природи свог односа са Банком, као и да саопшти информације из тачке 4.3. алинеја 1. до 3. и тачке 4.4. алинеја 1. ових Општих услова. Банка је дужна да корисника обавести о томе да су на његов захтев доступне и друге информације из тачке 4.2 до 4.6.

Ако је прописима утврђена обавеза Банке да информације у предуговорној фази кориснику доставља у писменој форми на папиру или другом трајном носачу података, пружање тих информација током разговора не искључује ову обавезу.

4.8. Достављање информација на папиру или другом трајном носачу података

Банка је дужна да предложени текст уговора на даљину и све прописане информације у примереном року достави Кориснику, пре закључења уговора, и то у писаној форми, на папиру, електронском поштом или на другом трајном носачу података који је Кориснику на располагању.

Ако је уговор на даљину на захтев Корисника закључен коришћењем средства комуникације на даљину које не омогућава достављање текста уговора и информација на начин и у роковима утврђеним претходним ставом, Банка је дужна да Нацрт уговора и информације које се дају у предуговорној фази достави Кориснику одмах након закључења уговора.

Корисник има право да у току трајања уговорног односа од Банке захтева да му се без одлагања достави примерак закљученог уговора на даљину у папирној форми.

Корисник може у току трајања уговорног односа да промени средство комуникације на даљину, ако то није неспојиво са закљученим уговором на даљину или природом финансијске услуге која је предмет тог уговора.

V. ПРАВО КОРИСНИКА НА ОДУСТАНАК ОД УГОВОРА НА ДАЉИНУ

5.1. Одустанак корисника од уговора на даљину

Корисник има право да одустане од уговора на даљину у року од 14 дана од дана закључења тог уговора, без навођења разлога за одустанак.

Корисник је дужан да изјаву о одустанку од уговора на даљину достави пружаоцу услуге у писменој форми или на другом трајном носачу података. Изјава се сматра благовременом ако је отпремљена Банци пре истека наведеног рока. Уговор престаје да важи у тренутку када Банка прими изјаву о одустанку.
Корисник изјаву о одустанку може упутити Банци:
- у писменој форми на адресу: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, Краљице Марије 3, 11120 Београд, Сектор за послове са становништвом, препорученом пошиљком са повратницом;
- у писменој форми на шалтеру Банке;
- на и-мејл адресу: kontakt@posted.co.rs.

Уколико Корисник не искористи право на одустанак од уговора, Уговор остаје на снази.

5.2. Правне последице одустанка од уговора на даљину

Корисник има право на одустанак од уговора на даљину без плаћања посебне накнаде (одустанице) или накнаде било којих трошкова које је Банка могла имати поводом закључења тог уговора. Ако одустане од уговора на даљину у складу са овим Општим условима пословања код уговарања на даљину, Корисник није одговоран за евентуалну штету коју је Банка због тога претрпела, осим ако је од уговора одустао с намером да ту штету проузрокује.

Корисник је дужан да плати само део укупне уговорене накнаде за услугу коју му је Банка стварно пружила на основу уговора на даљину до тренутка пријема изјаве о одустанку од уговора, при чему износ не може бити већи од износа који је у односу на укупну уговорену накнаду сразмеран обиму већ пружених услуга у односу на укупан обим уговорених услуга, нити може бити такав да се може сматрати казном или другом врстом накнаде за одустанак.

Банка не може да захтева да Корисник плати износ утврђен на основу ових Општих услова пословања код уговарања на даљину у следећим случајевима:

1. ако не располаже доказом о томе да је Корисник, у складу с овим чланом био уредно обавештен о последицама одустанка од уговора на даљину, укључујући и плаћање овог износа;
2. ако је без сагласности Корисника почела да извршава своје уговорне обавезе пре истека рока за одустанак.

Банка је дужна да, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана пријема изјаве о одустанку кориснику врати износ новчаних средстава који је од њега примила по основу уговора на даљину, умањен за део укупне уговорене накнаде за услугу коју му је Банка стварно пружила на основу уговора на даљину до тренутка пријема изјаве о одустанку од уговора.

Корисник је дужан да, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана упућивања (отпремања) изјаве о одустанку Банци врати износ новчаних средстава који је од ње примио по основу уговора на даљину.

5.3. Дејство одустанка од уговора на даљину на друге повезане уговоре

Ако Корисник одустане од уговора на даљину у складу са овим Општим условима пословања код уговарања на даљину, раскида се, без навођења разлога за то и без плаћања накнаде, и било који други повезани уговор на даљину који је корисник закључио са Банком или трећим лицем на основу уговора на даљину од којег је одустао или у вези с тим уговором.

5.4. Извршење уговора на даљину пре истека рока за одустанак

Извршење уговора на даљину може почети пре истека рока за одустанак од тог уговора само ако корисник то изричито захтева. Банка не може захтевати испуњење обавезе корисника по основу уговора на даљину пре истека рока за одустанак.

VI. ДРУГА ПРАВА КОРИСНИКА КОД УГОВАРАЊА НА ДАЉИНУ

6.1. Финансијске услуге које корисник није тражио

Банка неће пружати финансијске услуге коју Корисник није тражио, односно у вези с којом није закључио уговор на основу којег би имао обавезу према Банци.

Пружање финансијских услуга које Корисник није тражио не производи правно дејство према Кориснику, нити Корисник може имати било какву обавезу према Банци по том основу.

Не сматра се да је Корисник прихватио понуду пружаоца услуге ако на њу није одговорио у одређеном року. Ако је Банка понудила, односно предложила измене и/или допуне уговора који је већ закључио с Корисником, сматраће се да је Корисник сагласан са овом понудом, односно овим предлогом и када није одговорио у одређеном року, ако је могућност такве измене и/или допуне уговора утврђена законом.

Банка и Корисник имају право да уговоре пређутно продужење важења уговора, ако је могућност пређутног продужења важења уговора о одређеној финансијској услузи утврђена законом.

6.2. Комуникација са Корисником

Банка може користити само она средства комуникације на даљину за која је Корисник дао претходну сагласност за њихово коришћење.

Средства комуникације на даљину која омогућавају индивидуалну комуникацију с Корисником могу бити употребљена само ако је Корисник дао претходну сагласност за њихово коришћење или се изричито не противи њиховом коришћењу.

Средства комуникације на даљину из става 1. и 2. ове тачке не могу се користити на начин који проузрокује додатне трошкове за корисника.

6.3. Право на раскид уговора на даљину

Корисник у свако доба може једнострано раскинути уговор на даљину, без плаћања било каквих трошкова, накнада или казне.
Корисник изјаву о раскиду уговора за производе и услуге Банке уговорене на даљину, осим за „Зараду унапред“, може упутити Банци искључиво у писменој форми на шалтеру Банке.

Изјаву о раскиду уговора за производ Банке „Зарада унапред“ уговорену на даљину Корисник може упутити Банци:

- у писменој форми на адресу: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, Краљице Марије 3, 11120 Београд, Сектор за послове са становништвом, препорученом пошиљком са повратницом;
- у писменој форми на шалтеру Банке;
- на и-мејл адресу: kontakt@posted.co.rs или
- извршити раскид уговора кроз апликацију мобилног/електронског банкарства Банке.

Банка има право на раскид уговора и пре рока на који је уговор уговорен уколико:

- Корисник не изврши било коју новчану уговорну обавезу
- Корисник током трајања уговора престане да прима плату на текући рачун код Банке
- се установи да су документација, односно подаци које је Корисник доставио Банци непотпуни, неистинити или неажурни, односно уколико се установи да је услуга Банке одобрена на основу нетачних, лажних и/или фалсификованих података који су од значаја да Банка одобри услугу
- Корисник изложи Банку репутационом ризику и ризику интегритета, злоупотребом коришћења банкарских услуга у сврху прања новца и финансирања тероризма.

6.4. Терет доказивања

У случају спора, Банка сноси терет доказивања да је Кориснику доставила информације и да је извршила друге обавезе у складу са важећим прописима и овим Општим условима пословања код уговарања на даљину, као и да је Корисник дао сагласност за закључење Уговора.

6.5. Обавезе трећих лица која наступају у име пружаоца услуге

Обавезе утврђене законом односе се и на лице преко којег Банка пружа финансијске услуге, лице коме је Банка поверила пружање тих услуга, односно лице које предузима одређене радње у вези са уговором на даљину на основу пословних односа успостављених са Банком.

6.6. Принудна природа Закона

Корисник се не може одрећи права која су му утврђена Законом о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину.

VII. ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА

Ради заштите својих података и безбедног пословања преко електронског и мобилног банкарства, Корисник је обавезан да:

- средство за идентификацију, ауторизацију и/или потпис користи на тај начин да очува његову тајност, односно да корисничко име, лозинку, неће записивати, откривати или чинити доступним трећим лицима,
- одмах и без изузетка обавести Банку неовлашћеној употреби средства за идентификацију, ауторизацију и/или потпис, о свим другим облицима злоупотребе средства за идентификацију, ауторизацију и/или потпис или услуге електронског и мобилног банкарства, као и о сваком коришћењу истих које није дефинисано или у складу с овим Општим условима.

Корисник је обавезан да потврди тачност података којима Банка располаже, односно да у случају неажурности пријави промену свих личних, адресних и контакт података у организационој јединици Банке.
Корисник се обавезује:

- да осигура контролу приступа уређајима са којих користи услугу електронског и мобилног банкарства,
- да се на интернету понаша одговорно и разумно у смислу да неће отварати електронску пошту са непознатим линковима или злонамерним програмима и допустити да се уређај са којег приступа услузи електронског и мобилног банкарства зарази злонамерним програмом који може узроковати финансијску штету Кориснику,
- да ће спроводити сигурносне мере заштите на уређајима којима приступа услузи електронског и мобилног банкарства,
- да ће користити програме за заштиту од злонамерних програма и приступати услузи електронског и мобилног банкарства искључиво са уређаја који не садрже програме злонамерне природе,
- да ће редовно пратити интернет презентацију Банке, а посебно обавештења Банке у вези са услугом електронског и мобилног банкарства и адекватно реаговати у складу са истима.

VIII. ТАЈНОСТ И ЗАШТИТА ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ

Подаци до којих Банка дође у току уговорног односа са Корисником представљају пословну тајну и на исте се, као и на прикупљање и обраду података о личности примењују прописи и интерна акта Банке који уређују заштиту пословне односно банкарске тајне и заштиту података о личности.

Банка обрађује податке о личност Корисника у складу са одредбама Закона о заштити података о личности и интерним актима Банке.

Подаци о личности се прикупљају у циљу извршења уговорног односа између Корисника и Банке, као и за обраду података о личности у маркетиншке сврхе у случају када је Корисник дао изричит пристанак. Детаљне информације о обради података о личности, руковаоцу података и лицу за заштиту података о личности, Кориснику су доступне у документу „Информација о обради и заштити података о личности“ који је доступан на сајту Банке, у свим филијалама Банке, као и у процесу закључења уговора на даљину.

IX. ПРИМЕНА ПРАВА И РЕШАВАЊЕ СПОРОВА

Тумачење уговора и других правних односа између Банке и Корисника врши се применом закона и других прописа Републике Србије, осим ако није другачије уговорено.

На решавање спорног односа између Банке и Корисника у поступку се примењује материјално и процесно право Републике Србије, осим ако није другачије уговорено.

За решавање евентуалних спорова између Банке и Корисника надлежан је суд одређен законом, осим ако странке нису, крећући се у оквиру законских овлашћења, другачије уговориле.

X. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Банка Опште услове пословања код уговарања на даљину истиче на видном месту у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге и на интернет страници www.posted.co.rs и то најкасније 30 дана пре дана почетка њихове примене.
Ови Општи услови пословања код уговарања на даљину ступају на снагу даном усвајања од стране Управног одбора Банке, а примењују се почев од 30.11.2026. године.

БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД