

## ОПШТИ УСЛОВИ ПРУЖАЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА

### 1. Опште одредбе

Општим условима пружања платних услуга физичким лицима (у даљем тексту: Општи услови) уређују се међусобни односи Корисника платних услуга и Банке Поштанска штедионица, а.д., Београд (у даљем тексту: Банка) као пружаоца платних услуга, приликом пружања платних услуга корисницима физичким лицима, у складу са Законом о платним услугама (у даљем тексту: Закон). Овим општим условима уређују се међусобна права и обавезе поводом: отварања, вођења и гашења платног рачуна, начина и услова за коришћење платних услуга, информација и података о накнадама, каматним стопама и курсу замене валута, информација о начину и средствима комуникације између Корисника и Банке, издавања платних инструмената, заштитних и других мера у вези са извршавањем платних трансакција, утврђивања услова за измену, допуну и престанак оквирног уговора и других питања од значаја за пословање Банке са корисницима.

Ови Општи услови пружања платних услуга, заједно са:

- Уговором о отварању, вођењу и гашењу платног рачуна;
- Припадајућим другим уговором и/или Општим условима за услугу коју уговарају Корисник и Банка уколико се поред Уговора о отварању, вођењу и гашењу платног рачуна уговара и додатна услуга по платном рачуну;
- Тарифом накнада за услуге које врши Банка у раду са физичким лицима;
- Терминским планом пријема и извршења платних трансакција,
- чине Оквирни уговор о пружању платних услуга. Оквирним уговором се уређују услови за отварање, вођење и гашење платног рачуна и извршавање будућих појединачних платних трансакција.

Међусобна права и обавезе односно услови који се односе на пружање платних услуга за Рачун Плус биће регулисани посебним општим условима пословања.

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

**Назив:** Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд  
**Адреса:** Краљице Марије бр. 3, 11 000 Београд, Република Србија  
**Регистарски број код АПР-а:** БД 5698/2005  
**Дозвола за рад:** Решење НБЈ Г. бр. 5012 од 21.11.2002.године  
**Матични број:** 07004893  
**Порески идентификациони број:** 100002549  
**BIC/SWIFT:** SBPORSBG  
**Трансакциони рачун код Народне банке Србије** 908-20001-18  
**Адреса електронске поште:** kontakt@posted.co.rs  
**Интернет страница:** www.posted.co.rs  
**Телефон:** 011/ 20 20 292  
**Факс:** 011/ 33 76 777  
**Контакт центар:** 011/ 20 20 292 (24/7)  
**Надзорни орган:** Народна банка Србије, Немањина 17, Београд

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

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

- **Корисник платних услуга (у даљем тексту: Корисник)** означава физичко лице резидента/нерезидента које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се Банци обратило ради коришћења тих услуга.
- **Платни рачун** је текући или други рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води Банка за Кориснике.
- **Текући рачун** је платни рачун који се води код Банке као динарски и/или девизни текући рачун и користи се за извршавање домаћих и/или међународних платних трансакција, као и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Кориснику на основу посебног уговора (дозвољено прекорачење, кредит и др.).
- **Платни рачун са основним услугама** је рачун који Банка, на основу Уговора и ових Општинских услова, отвара Кориснику платних услуга који има законит боравак у Републици Србији, а који се користи за извршавање платних трансакција у динарима. Банка рачун са основним услугама отвара на захтев корисника, након попуњене изјаве да нема отворен платни рачун у другој банци.
- **Рачун Стандард** је платни рачун у девизама који Банка на основу Оквирног уговора отвара физичким лицима, који се користи за извршавање платних трансакција и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа кориснику. Ажурна листа локација на којима се отвара Рачун стандард налази се на сајту [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs)
- **Рачун Плус** је мултивалутни платни рачун који се води код Банке, а користи се за извршавање платних трансакција и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Корисницима. Обједињује динарски и девизни текући рачун на коме се средства истовремено могу водити у више валута и то: RSD, EUR, CHF и USD.
- **Платилац** означава физичко лице које има платни рачун у Банци и које на терет свог рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје примаоца плаћања.
- **Прималац плаћања** је лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције.
- **Платна трансакција** јесте уплата, пренос или исплата новчаних средстава које је иницирао платилац или прималац плаћања, путем налога за плаћање или путем платних инструмената, без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања.
- **Домаћа платна трансакција** је платна трансакција у чијем извршавању учествују пружалац платних услуга платиоца и/или пружалац платних услуга примаоца плаћања који платне услуге пружају на територији Републике Србије.
- **Међународна платна трансакција** означава платну трансакцију код које један пружалац платних услуга пружа ову услугу на територији Републике Србије, а други на територији стране државе, као и платну трансакцију код које исти пружалац платних услуга ту услугу за једног корисника платних услуга пружа на територији Републике Србије, а за исто или другог корисника платних услуга на територији стране државе.
- **SWIFT систем** - мрежа финансијских институција међусобно повезаних електронским путем, у циљу реализације трансакција, плаћања и размене нефинансијских порука
- **Платни налог** означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције.
- **Платни инструмент** је свако персонализовано средство и/или скуп поступака уговорених између Корисника и Банке а које Корисник употребљава за издавање платног налога (платна картица, електронско банкарство, мобилно банкарство и др.).
- **Платна картица** је платни инструмент у облику физичке или електронске картице који се користи за иницирање платне трансакције.
- **PIN** је лични идентификациони број који се додељује Кориснику уз платни инструмент, а служи за недвосмислени идентификацију Корисника и давање сагласности за извршење платне трансакције.
- **ЛИБ** (Лични идентификациони број) је нумеричка шифра Корисника код Банке којом се идентификује приликом коришћења услуга Контакт центра, Homeb@nking-a, SMS допуна и SMS упита у стање.
- **POS терминал** је уређај који омогућава коришћење платних картица. Опремљен је софтвером за процесирање трансакција платним картицама (читавање података са картице, прослеђивање ка банци прихватиоцу и прихватање одговора банке издаваоца, на основу које се врши наплата за куповину робе). Користи се услужним и трговачким објектима.
- **Издавалац** је правно лице (уобичајено банка) које издаје платни инструмент и одређује правила његовог коришћења према Кориснику.
- **Прихватилац** је правно лице (уобичајено банка) које прихвата (акцептира) платни инструмент као средство плаћања, а у уговорном односу је са трговцем који продаје робу или услуге.
- **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.
- **Новчана средства** означавају готов новац (новчаници и ковани новац), средства на рачуну и електронски новац.
- **Електронски новац** означава електронски похрањену новчану вредност која чини новчано потраживање према издаваоцу тог новца, а издата је након пријема новчаних средстава ради извршавања платних трансакција и прихвата је физичко и/или правно лице које није издавалац тог новца.
- **Време пријема платног налога** је моменат када је Банка примила платни налог или дан који је уговорен између Банке и Корисника за започињање извршења налога за плаћање.
- **Време извршења платног налога** је моменат задужења/одобрења рачуна Корисника сагласно роковима утврђеним Терминским планом.
- **Термински план пријема и извршења платних трансакција** је посебан акт Банке којим се дефинишу рокови, односно време пријема, време извршења, услови и начин извршења платних трансакција.
- **Пословни дан** је дан, односно део дана у којем Банка послује тако да омогући извршење платних трансакција у складу са Терминским планом.
- **Датум валуте** је референтни датум на који се врши задужење/одобрења рачуна Корисника, односно референтно време које Банка користи код обрачуна камате на новчана средства задужења на рачуну.
- **Јединствена идентификациона ознака** јесте комбинација слова, бројева или симбола коју Банка утврђује Кориснику и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог корисника и/или његовог платног рачуна. У смислу ових Општинских услова под јединственом

идентификационом ознаком подразумева се број платног рачуна који Банка отвара Кориснику на основу закљученог уговора.

- **International Bank Account Number (IBAN)** је јединствена ознака девизног текућег рачуна, односно број текућег девизног рачуна у међународном формату.
- **Трансфер одобрења** је платна услуга код које Корисник код Банке иницира извршење једне или више платних трансакција, укључујући и издавање трајног налога.
- **Трајни налог** је инструкција коју Корисник даје Банци за извршење трансфера одобрења у редовним временским размацима или за унапред утврђене датуме.
- **Директно задужење** је платна услуга код које прималац плаћања на основу Корисникове сагласности иницира платну трансакцију за задужење Корисниковог платног рачуна. Корисник своју сагласност може дати примаоцу плаћања, Банци или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања.
- **Интерна платна трансакција** је платна трансакција коју извршава Банка као пружалац платних услуга за платиоца и примаоца плаћања.
- **RTGS НБС систем** је платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција са износом преко 300.000 динара.
- **Клиринг НБС систем** је платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција са износом до 300.000 динара које нису обележене као хитне.
- **IPS НБС систем** је платни систем Народне банке Србије у коме се извршавају трансакције инстант трансфера одобрења (инстант плаћања) 24 часа дневно, седам дана у недељи, 365 дана у години (24/7/365), тј. у било које доба дана током сваког дана у години и то скоро тренутно, односно у року од свега неколико секунди. Максимални износ трансакције која се извршава у IPS НБС систему је 300.000 динара.
- **Инстант трансфер одобрења** је домаћа платна трансакција до 300.000 динара, која је означена као хитна, иницирана платним налогом у папирној форми, као и свака домаћа платна трансакција до 300.000 динара иницирана путем дигиталних канала у електронској форми, у било које доба дана, током сваког дана у години, код које се пренос новчаних средстава извршава у реалном или скоро реалном времену искључиво на дан пријема налога између банака које су учеснице у систему инстант плаћања Народне банке Србије (у даљем тексту: Инстант плаћање). Налози за инстант плаћања не могу се предати са датумом валуте унапред.
- **QR код** је стандардизована дводимензионална ознака и представља дводимензионални бар-код заснован на ISO 18004, на штампаним рачунима – фактурама, као и приликом инстант плаћања на интернет и физички продајним местима када наведени код приказује трговац односно купац/Корисник. QR код садржи обавезне елементе за презентовање података о Кориснику или трговцу (приликом плаћања на продајном месту) или податке о трговцу који се преузимају и користе у елементима платног налога (приликом скенирања QR кода са штампаних рачуна – фактура).
- **Трговац** је прималац плаћања који је одређен као прималац новчаних средстава која су предмет инстант трансфера одобрења на основу захтева за плаћање на продајном месту тог трговца.
- **Налог за инстант трансфер на основу захтева за плаћање на продајном месту** означава платни налог који Корисник на терет свог платног рачуна издаје употребом платног инструмента за инстант трансфер одобрења на продајном месту трговца.
- **Позитиван салдо на рачуну** је позитивно стање на рачуну које не укључује дозвољено прекорачење рачуна.
- **Расположиво стање на динарском и девизном текућем рачуну** је позитивно стање на рачуну, које укључује износ дозвољеног прекорачења рачуна, умањено за износ резервисаних средстава.
- **Дозвољено прекорачење динарског текућег рачуна** је износ средстава које Банка ставља на располагање на платном рачуну Корисника на основу уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, а које Корисник може користити када на рачуну нема сопствених новчаних средстава.
- **Недозвољено прекорачење рачуна** је износ средстава које Корисник користи мимо уговорног односа с Банком.
- **Законит боравак** означава боравак физичког лица у Републици Србији у складу са прописима којима се уређује пребивалиште и боравак грађана, односно боравак странаца у складу са законом о странцима, укључујући и странца који борави у Републици Србији у складу са Законом којима се уређује азил и статус избеглица или на основу међународног уговора.
- **Извод** означава извештај о извршеним платним трансакцијама Корисника у одређеном временском интервалу који Банка доставља Кориснику сагласно Закону о платним услугама и Оквирним уговором као и на захтев самог Корисника.
- **Извештај о наплаћеним накнадама** је документ који се доставља Кориснику најмање једном годишње и који садржи податке о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са рачуном и примењеним каматним стопама и укупном износу камате, ако је Банка наплаћивала и/или плаћала камату у извештајном периоду за поједине услуге повезане с платним рачуном.
- **Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном (у даљем тексту: ПУН)** је документ који садржи списак услуга с листе репрезентативних услуга повезаних са рачуном које Банка има у понуди и податке о појединачној накнади за сваку такву услугу.

- **Листа репрезентативних услуга повезаних с платним рачуном** је документ чију садржину утврђује Народна банка Србије, који садржи између десет и двадесет репрезентативних услуга као најчешће коришћених услуга у вези са платним рачуном за које Корисници плаћају накнаде, а које нуди најмање један пружалац платних услуга у Републици Србији.
- **Трајни носач података** означава свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси њиховог чувања (папир, УСБ флеш уређаји, меморијске картице, хард диск рачунара, електронска пошта и др.).
- **Средство за комуникацију на даљину** је свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у преговорној 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).
- **Картон депонованих потписа (у даљем тексту: КДП)** – Образац Банке који садржи својеручне потписе Корисника и овлашћених лица за располагање средствима по платном рачуну Корисника, депонованих на предвиђеном обрасцу Банке.
- **Лични идентификациони документ** - документ на основу које Банка утврђује идентитет Корисника (лична карта за резидента, пасош, лична карта за странце, лична карта тражиоца азила).
- **Резидент** је физичко лице које има пребивалиште у Републици Србији, осим физичког лица које има боравак у иностранству дужи од годину дана, као и физичко лице страни држављанин које на основу дозволе за боравак, односно радне визе борави у Републици Србији дуже од годину дана, осим дипломатско конзуларних представника страних земаља и чланова њихових породица.
- **Нерезидент** је физичко лице страни држављанин са боравиштем у Републици Србији, односно физичко лице држављанин Републике Србије које има боравак у иностранству дужи од годину дана;

#### 4. Врсте платних услуга

Банка својим Корисницима, на основу закљученог Оквирног уговора и/или уговора о додатним услугама, пружа следеће платне услуге:

- Услуге потребне за отварање, вођење и гашење платног рачуна;
- Услуге које омогућавају уплату и/или исплату готовог новца на/са платног рачуна;
- Услуге преноса новчаних средстава с платног рачуна, односно на платни рачун:
  - трансфером одобрења, укључујући и инстант трансфер одобрења;
  - директним задужењем, укључујући и једнократно директно задужење;
  - коришћењем платне картице или сличног средства;
- Услуге извршења платних трансакција код којих су новчана средства обезбеђена кредитом који је одобрен Кориснику, и то:
  - трансфером одобрења, укључујући и инстант трансфер одобрења;
  - директним задужењем, укључујући и једнократно директно задужење;
  - коришћењем платне картице или сличног средства;
- Услуге издавања платних инструмената и/или прихватања ових инструмената на основу којих Банка омогућава извршење платних трансакција које иницира платилац употребом одређеног платног инструмента.

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

#### 5. Предуговорна фаза

Банка ће Кориснику пре закључења уговора о отварању платног рачуна и пружању платних услуга, односно Оквирног уговора, пружити информације које су Законом о платним услугама прописане као обавезни елементи уговора на начин који ће Кориснику омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга и процени да ли ови услови и услуге одговарају његовим потребама.

Банка Кориснику ове информације пружа достављањем понуде, нацрта Оквирног уговора, Прегледа услуга и накнада повезаних са платним рачуном на прописаном обрасцу Народне банке Србије и Информацију о обради и заштити података о личности, на папиру или другом трајном носачу података, на начин који обезбеђује доказ о извршеном достављању.

Корисник који прихвати понуђене услове у року од два пословна дана, подноси Захтев за отварање текућег рачуна. Оквирни уговор се сматра закљученим када Банка и Корисник потпишу уговор о отварању, вођењу и гашењу појединачног платног рачуна за који се Корисник определи.

#### 6. Отварање платног рачуна

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.

Банка Кориснику отвара динарски текући рачун и/или девизни текући 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 финансирања 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.

Текући динарски рачун је рачун који се користи за извршавање трансакција у домаћој валути, као и за друге намене у вези са услугама које Банка пружа Кориснику на основу посебног уговора.

Текући девизни рачун је рачун који се користи за извршавање трансакција у иностраној валути.

Банка корисницима резидентима отвара динарске текуће рачуне:

- по основу личних примања (плата, пензија, ино пензија);
- по основу стипендије;
- за остале намене;
- са основним услугама;
- друге платне рачуне.

Банка кориснику нерезиденту отвара динарски текући рачун нерезидента у складу са прописима којима се уређује девизно пословање.

Корисник може отворити више динарских платних рачуна и текућих девизних рачуна.

Банка отвара платни рачун Кориснику на основу Захтева за отварања рачуна на прописаном образцу Банке, након провере уредности достављања документације прописане као обавезне за отварање рачуна код банака, сагласне прописима и закљученог оквирног уговора.

Банка отвара рачун физичком лицу које има законит боравак у Републици Србији у складу са прописима којима се уређују пребивалиште и боравак грађана, односно боравак странаца у складу са законом о странцима, укључујући и странца који борава у Републици Србији у складу са законима којима се уређује азил и статус избеглица или на основу међународног уговора. Банка утврђује идентитет и резидентност лица на основу личне карте, личне карте за странце, личне карте тражиоца азила, пасоша, пријаве боравка утврђене у важећем личном идентификационом документу издатом од стране надлежног органа стране државе (пасош) или пријаве боравка као засебног документа.

Приликом отварања рачуна Банка врши идентификацију Корисника на основу:

- приложеног важећег личног идентификационог документа Корисника (лична карта, пасош);
- друге законом прописане документације потребне за прикупљање података о Кориснику, а у складу с прописима који уређују спречавање прања новца и финансирање тероризма и другим прописима;
- друге документације према потребама и на захтев Банке, а у зависности од намене платног рачуна.

Банка задржава право да одбије отварање платног рачуна Клијенту без навођења посебног образложења. Уколико Банка одбије да закључи Уговор са Клијентом, Банка ће омогућити лицу које је захтевало отварање платног рачуна да преузме документацију достављену у циљу отварања истог.

Приликом отварања Рачуна, Банка утврђује број Рачуна Корисника који представља јединствену идентификациону ознаку коју је Корисник дужан да наведе ради правилног извршења платног налога и за недвосмислену идентификацију Корисника и/или његовог Рачуна.

Број динарског Рачуна код Банке и број девизног Рачуна у ИБАН формату назначени су на идентификационим картицама које Банка издаје Кориснику.

Банка отвара динарски текући рачун у динарској валути (RSD) а девизни текући рачун, сагласно прописима који регулишу девизно пословање, у једној или више валута:

- амерички долар (USD),
- евро (EUR),
- кинески јуан (CNY),
- руска рубља (RUB),
- швајцарски франак (CHF),
- британска фунта (GBP),
- шведска круна (SEK),
- норвешка круна (NOK),
- канадски долар (CAD),
- аустралијски долар (AUD).

На једном девизном Рачуну средства се могу држати у више валута и свака се евидентира засебно.

Платни рачун Корисника подлеже контроли надлежних органа у складу са важећом законском регулативом.

Банка податке о отвореним платним рачунима води у сопственој бази података, а исте доставља у складу са прописима Јединственом регистру рачуна који се води код Народне банке Србије.

Корисник је одговоран за истинитост и потпуност свих достављених података у Захтеву за отварање платног рачуна. Корисник је дужан да Банци надокнаду сваку штету, губитак или трошак који је настао као последица доставе неистинитих и/или непотпуних података.

Корисник је у обавези да одмах по настанку свих промена података (о основном кориснику, овлашћеним лицима, промене везане за платни рачун), укључујући и промену статуса резидентности, а најкасније три пословна дана од дана настанка промене, писаним путем обавести Банку. Корисник одговара за све пропусте или штету која би настала због непридржавања обавезе доставе података о насталим променама података.

Банка ће извршити промене података на основу захтева Корисника на дан пријема захтева, а најкасније наредног радног дана.

Банка има права да врши периодичну реидентификацију свих корисника, најмање једном у две године, а по потреби и чешће. Реидентификација корисника врши се на шалтерима Банке увидом у важећи лични идентификациони документ.

Новчана средства на Рачунима се воде као средства по виђењу и Банка их осигурава код Агенције за осигурање депозита у складу са Законом о осигурању депозита.

Уколико је Корисник из било ког разлога онемогућен да предузима одређене радње у пословном односу са Банком, може опномоћити друго пословно способно лице да у његово име и за његов рачун предузме те радње. Пуномоћје се Банци подноси у оригиналу оверено од стране надлежног органа и састављено на српском језику или страном језику уз обавезан превод оверен од стране надлежног судског тумача за дати језик. Пуномоћје у тренутку достављања не може бити старије од шест месеци.

По динарском и девизном рачуну резидента и нерезидента, пуномоћник може бити само држављанин Републике Србије са пребивалиштем у Републици Србији дужим од годину дана, изузев у случају једнократне радње када пуномоћник може бити и нерезидент.

Форма Пуномоћја, упутство за попуњавање и начин овере, као и потребна документација се могу преузети са интернет презентације Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs)

Банка ће Кориснику који има законит боравак у Републици Србији, а нема отворен неки од горе наведених платних рачуна, на његов захтев омогућити отварање и коришћење платног рачуна са основним услугама. Платни рачун са основним услугама је динарски текући рачун који се користи за извршавање платних трансакција у динарима и обухвата сет основних услуга и то: отварање, вођење и гашење рачуна, услуге извршавања платних трансакција директним задужењем, платном картицом, путем интернета, трансфером одобрења, укључујући трајни налог, на одговарајућим уређајима, у експозитурама и коришћењем интернета. Банка може одбити захтев за отварање платног рачуна са основним услугама ако Корисник код друге банке већ има отворен платни рачун који му омогућава коришћење услуга из овог става, у ком случају је дужна да, без одлагања, у писменој форми и без накнаде, достави Кориснику обавештење о одбијању и разлозима одбијања путем SMS-а или email-а, осим ако је то обавештење забрањено прописом.

## 7. Отварање рачуна од стране заступника

Платни Рачун малолетном физичком лицу, Банка отвара на основу Оквирног уговора који, у име и за рачун тог лица, потписује његов законски заступник, усвојилац, односно старатељ, уколико је малолетно лице без родитељског старања. Банка ће идентитет малолетног лица и лица које га заступа, утврдити из извода из матичне књиге рођених за малолетно лице и важећег личног идентификационог документа (лична карта или пасош) за лице који га заступа.

По основу отвореног рачуна малолетног лица, није могуће подносити захтеве за одобравање додатних производа и услуга Банке, као што су платне картице, кредити, дозвољено прекорачење, SMS CARD аларм, Mobibank, Homeb@nking и други.

Законски заступник, старатељ или усвојилац, не могу опномоћити трећу особу за располагање средствима по платном рачуну по коме су овлашћени.

Малолетно лице са навршених 15 година живота може самостално ступити у уговорни однос са Банком уколико поднесе доказ о радном односу (на одређено или неодређено време). У том случају целокупну Уговорну документацију малолетно лице својеручно потписује.

Стицањем пословне способности малолетног лица престају овлашћења по рачуну законског заступника, усвојилоца односно старатеља, а искључиво право располагања односно управљања Рачуном има власник.

Стицањем пунолетства малолетник је у обавези да дође у Банку ради идентификације и промене статуса рачуна.

Банка отвара Рачун физичком лицу под старатељством на основу Оквирног уговора који, у име и за рачун тог лица потписује његов старатељ. Статус старатеља се утврђује на основу презентованог правоснажног решења о старатељству Центра за социјални рад (уз Решење се подноси и План старања). Банка ће идентитет оба лица утврдити на основу важећих личних идентификационих докумената (личне карте или пасоша) издатих од стране надлежног органа.

Корисницима са посебним потребама, Банка отвара платни рачун, под истим условима, обезбеђујући равноправни положај ових лица уз прилагођавање начина подношења и овере документације, као и начина информисања о правима и обавезама у циљу заштите интереса Корисника, а на законом прописан начин.

## 8. Давање овлашћења за располагање средствима са платног рачуна

Корисник може овластити највише два пословно способна лица за располагање средствима по динарском текућем рачуну, односно по текућем девизном рачуну. Овлашћење по текућем рачуну корисник може дати непосредно у Банци

пописивањем одговарајућег обрасца или достављањем Пуномоћја од стране пуномоћника које је оверено од стране надлежног органа.

Овлашћено лице по рачуну може бити само држављанин Републике Србије са пребивалиштем у Републици Србији дужим од годину дана.

Овлашћено лице по рачуну има иста права, обавезе и одговорности у погледу располагања средствима са Рачуна као и Корисник.

Корисник је дужан да овлашћено лице по платном рачуну упозна са његовим правима и обавезама у вези овлашћења по текућем рачуну. Корисник је одговоран за штету коју овлашћено лице проузрокује Банци.

Овлашћено лице по платном рачуну не може у име власника платног рачуна подносити захтев за кредитне производе Банке (дозвољено прекорачење, кредитне картице, кредите), преузимати реиздате картице, ступати у уговорни однос са Банком у име власника рачуна, опозвати овлашћење по текућем рачуну другог овлашћеног лица, гасити рачун и др. без посебног Пуномоћја датог од стране Корисника овереног од стране надлежног органа.

Овлашћење за располагање средствима на платном рачуну, Корисник даје, мења и опозива искључиво у писаном облику.

Банка не одговара за радње Корисникових овлашћених лица, како према Банци, тако и према Кориснику самом. За све пропусте и радње Корисникових овлашћених лица одговоран је искључиво Корисник.

Овлашћење по платном рачуну престаје да важи у случају опозива истог у писаном облику од стране Корисника, гашењем текућег рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно даном смрти Корисника/Корисникових овлашћених лица односно из других законом прописаних разлога.

Даном престанка важења датог овлашћења, Корисникова овлашћена лица не могу више располагати средствима са текућег рачуна нити предузимати било које друге радње или добити било какве информације и дужни су одмах вратити картицу и друга средства за располагање, уколико истима располажу.

Банка не сноси одговорност у случају штете која може да буде проузрокована у случају да Корисник пропусти да Банци пружи благовремену информацију о укидању и изменама о овлашћенима по текућем рачуну.

По Рачуну малолетног лица, који је отворио старатељ на основу Решења Центра за социјални рад за располагање новчаним средствима са рачуна, не може се овластити треће лице.

Уколико у току уговорног односа Кориснику буде постављен старатељ од стране надлежног органа (за предузимање одређених радњи или због губитка пословне способности у целини или делимично), постављени старатељ нема право да у име штићеника подноси захтеве за одобравање производа Банке (кредита, кредитних картица, дозвољено прекорачење, SMS, Homeb@nking и други), нити може преузимати POST CARD картицу. Уколико у току уговорног односа Кориснику буде постављен старатељ, постојећа овлашћења по текућем рачуну престају да важе и картице се блокирају (основног корисника и овлашћеног/их лица). Уколико су на платном рачуну одобрена средства дозвољеног прекорачења, престаје могућност коришћења ових средстава, а по измирењу дуговања Уговор о дозвољеном прекорачењу се раскида. Уколико Корисник има закључен Уговор о SMS-у и Homeb@nking-у, раскида се Уговорни однос. Старатељ је дужан да одмах врати POST CARD картицу (основног корисника и овлашћених лица по текућем рачуну уколико их има), чекове и кредитне картице.

Старатељ располаже средствима са текућег рачуна уз презентовање Решења Центра за социјални рад, Плана старања и свог личног идентификационог документа (лична карта или пасош). План старања је саставни део Решења. Старатељ може у име штићеника са Банком закључити Уговор о трајном налогу за пренос новчаних средстава искључиво за плаћање домског смештаја, и у том случају доставља сагласност Центра за социјални рад за ступање у уговорни однос са Банком.

#### **9. Располагање новчаним средствима на платном рачуну**

Корисник може располагати уплаћеним новчаним средствима на свом платном рачуну када је износ платне трансакције одобрен на рачуну Банке и када Банка прими све потребне информације за одобрење платног рачуна Корисника, односно када је уплата евидентирана на платном рачуну Корисника.

Ако су средства на рачуну Банке одобрена на дан који није пословни дан Банке, сматра се да је Банка средства за Корисника као примаоца плаћања примила првог наредног пословног дана.

Обим располагања средствима је у оквиру расположивог стања на рачуну.

Банка Кориснику, по динарском текућем рачуну резидента за пријем личних примања, може издати чекове. Банка Кориснику може одобрити дозвољено прекорачење по динарском текућем рачуну за пријем личних примања, уколико Корисник испуњава услове и са Банком закључи посебан уговор. Висина каматне стопе, метод обрачуна и начин плаћања камате на дозвољено прекорачење се утврђује посебним уговором о дозвољеном прекорачењу.

Недозвољено прекорачење је износ средстава које Корисник користи мимо уговорног односа с Банком. Банка на недозвољено прекорачење наплаћује каматну стопу која је фиксна и која се обрачунава и наплаћује по стопи утврђеној Законом о затезној камати, односно по стопи коју Банка обрачунава на дозвољено прекорачење по текућем рачуну, уколико је она виша. Каматна стопа објављује се на званичној интернет презентацији и у пословним просторијама Банке.

Ако корисник захтева исплату готовог новца с платног рачуна, Банка тај новац исплаћује одмах, с тим да ако је реч о исплати готовог новца у 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, Банка та средства може исплатити најкасније наредног пословног дана.

Корисник располаже средствима са Рачуна издавањем платних налога који представљају инструкције платиоца или примаоца плаћања којом се захтева извршење платне трансакције.

Корисник иницира платне трансакције издавањем платних налога непосредно на шалтерима експозитура Банке и употребом платних инструмената – платним картицама и путем услуга електронског и мобилног банкарства.

Приликом издавања платног налога на шалтерима експозитура Банке, Корисник се идентификује личним документом и идентификационом картицом Банке. Банка прима платне налоге према времену одређеном Терминским планом, ако су исправно попуњени, ауторизовани на уговорени начин и ако не постоји разлог за њихово одбијање.

Платни налог за извршење домаће платне трансакције који Корисник доставља Банци мора бити попуњен у складу са одлуком Народне банке Србије којом се уређује облик, садржина и начин коришћења обрасца платних налога за извршење платних трансакција у динарима преко текућег рачуна и оверен (потписан) у складу са Картоном депонованих потписа у Банци.

**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 (RSD), 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 (RSD), износ трансакције, сврху плаћања, шифру плаћања, број модела позива на број задужења, позив на број задужења, место и датум пријема, датум извршења, потпис, односно сагласност платиоца/примаоца.

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.

Платни налог Корисника са износом преко 300.000 динара, без обзира на канал издавања, Банка извршава у РТГС платном систему НБС.

Платни налог Корисника са износом до 300.000 динара који није обележен као хитан, издат у папирној форми на шалтерима експозитура Банке, Банка извршава у Клиринг систему НБС.

Платни налог Корисника са износом до 300.000 динара који је означен као хитан, издат у папирној форми на шалтерима експозитура Банке, као и сваки платни налог до 300.000,00 РСД издат путем дигиталних канала у електронској форми, укључујући плаћања путем QR кода, Банка извршава као инстант плаћање путем IPS платног система НБС.

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.

За међународне платне трансакције, као и домаће платне трансакције у валути других држава потребни елементи налога су: назив, матични број и број текућег рачуна платиоца, назив, 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 потпис. Уколико на платном налогу није наведена опција трошкова, подразумевана опција је OUR.

Код домаће платне трансакције која се извршава у динарима, Банка одобрава износ ове трансакције на рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања истог пословног дана

када је Банка примила платни налог сагласно Терминском плану. Уколико су средства одобрена кроз IPS платни систем, Банка ће одмах одобрити платни рачун примаоца плаћања и омогућити том примаоцу располагање овим средствима. Банка одобрава средства примаоцу плаћања и чини их доступним истог пословног дана, уз услов је да је Банка примила све информације неопходне за одобрење платног рачуна примаоца, сагласно Терминском плану.

Код међународних платних трансакција, као и домаћих платних трансакција у валути других држава, Банка без одлагања одобрава средства на Рачуну Корисника, када је

одобрен рачун Банке код ино банке и ако је Банка примила све информације неопходне за одобрење Рачуна Корисника у складу са прописима о девизном пословању.

Средства на девизном Рачуну Корисника формирају се од уплата које у иностранству врши исплатилац зарада, пензија, накнада, од индивидуалних дознака физичких или правних лица из иностранства или других примања, преносом са рачуна код друге домаће банке и преносом са другог рачуна у оквиру Банке, у једној од валута наведених у тачки 6. ових Општих услова.

Обавештење о одобрењу девизног текућег рачуна по основу прилива, Банка ће Кориснику послати путем SMS поруке, електронским путем или достављањем на кућну адресу.

Поред уплате по основу наведеном у претходном ставу, власник Рачуна, Овлашћено лице по Рачуну и крвни или доплативни сродник власника Рачуна до трећег степена сродства уз писану изјаву као доказ о том сродству, могу на шалтерима Банке уплатити средства у корист Рачуна.

Време пријема платног налога означава моменат када је Банка примила платни налог који је издао платилац, примаалац плаћања или платилац преко примаоца плаћања. Ако платни налог није примљен у току пословног дана Банке – сматра се да је примљен наредног пословног дана. Крајње време за пријем платних налога дефинисано је Терминским планом који је саставни део ових Општих услова.

Ако Банка и Корисник утврде да извршење платног налога почне на одређени дан, сматра се да је платни налог примљен на тај утврђени дан. Ако тај дан није пословни дан Банке, сматра се да је платни налог примљен наредног пословног дана Банке.

Банка ће извршити платни налог Корисника ако су испуњени следећи услови:

- ако је платни налог исправан. Исправним налогом се сматра налог који садржи све прописане елементе;
- ако на Рачуну постоји покриће за извршење износа наведеног на налогу, увећаног за накнаду Банке;
- ако је за платни налог дата сагласност на уговорен начин;
- ако његово извршење није противно прописима који уређују спречавање прања новца и финансирања тероризма или интерним актима Банке донетим на основу тих прописа, односно ако располагање није ограничено или забрањено од стране суда или другог надлежних органа, и ако за његово извршење не постоји законска препрека.

Банка утврђује испуњење услова за извршење платног налога у тренутку пријема налога. Ако је на налогу одређен датум извршења унапред, Банка услове за извршење налога проверава на назначени датум извршења.

Банка задржава право да од Корисника тражи додатне информације везане за платну трансакцију, ако би таква обавеза произлазила из прописа који уређују спречавање прања новца и финансирања тероризма или интерних аката донетих на основу тих прописа.

Корисник одговара за потпуност и тачност података наведених на платном налогу. Сматраће се да је платни налог извршен уредно ако Банка изврши платни налог у складу са јединственом идентификационом ознаком наведеном у инструкцији Корисника. Ако јединствена идентификациона ознака коју је Корисник доставио Банци није исправна, Банка није одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију, а Корисник има право да у том случају захтева од Банке да му пружи информације о току новчаних средстава платне трансакције.

Платни налози за Инстант плаћања се примају уколико у моменту пријема постоји покриће на платном рачуну за његово извршење, у супротном се одмах одбијају и сматраће се да нису ни примљени. Банка налоге за инстант плаћања доставља у IPS платни систем Народне банке Србије одмах по пријему и сматрају се извршеним када пружалац платних услуга примаоца плаћања потврди пријем плаћања. У случају одбијања платне трансакције инициране каналима електронског банкарства, да би се исти извршио, Корисник је у обавези да за извршење ове трансакције достави Банци нови платни налог кроз канале електронског банкарства са датумом доспећа у наредних 30 дана или да поднесе Банци нови платни налог на шалтеру без ознаке „хитно“.

Банка ће одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви услови за извршење платног налога ове тачке. Такође, Банка ће одбити извршење налога који се реализују кроз IPS платни систем Народне банке Србије и из разлога када је примаочев пружалац платних услуга доставио одговор да не прихвата налог за инстант трансфер са разлозима за неприхватање налога и/или је време за тај одговор пружаоца платних услуга примаоца плаћања истекло. Од одбијању и, ако је могуће, о разлозима одбијања као и о поступцима за исправљање грешака које су биле узрок одбијања, Банка обавештава Корисника, осим ако то обавештавање није забрањено прописом.

Обавештење о одбијању Банка ће доставити Кориснику без одлагања, а најкасније у року који је одређен за извршење платног налога. Обавештење о одбијању налога који се реализују кроз IPS платни систем Народне банке Србије Банка ће одмах обавестити Корисника. Банка обавештава Корисника о одбијању папирних налога усмено у експозитори Банке, а о одбијању налога примљених путем апликације електронског банкарства кроз апликацију и SMS поруком ако је регистрован за SMSInfo услугу мобилног банкарства.

Банка има право да одбије платни налог који испуњава све услове за извршење, из ове тачке ових Општих услова, ако би његово извршење било противно прописима

који уређују спречавање прања новца и финансирања тероризма или интерним актима Банке донетим на основу тих прописа, односно ако је располагање новчаним средствима ограничено или забрањено од стране суда или другог надлежних органа.

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

Корисник може опозвати платни налог у било ком тренутку пре наступања неопозивости тог налога повлачењем сагласности за извршење платне трансакције или низа платних трансакција. Корисник може опозвати платни налог подношењем захтева за опозив у писаној форми на шалтерима Банке. Инстант плаћања се не могу опозвати.

Корисник не може опозвати платни налог након што га је Банка примила, осим у следећим случајевима:

- Ако платну трансакцију иницира примаалац плаћања директним задужењем, Корисник (платилац) може опозвати платни налог примаоца плаћања до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за задужење Рачуна Корисника.
- Ако Корисник и Банка утврде да извршење платног налога почне на одређени дан, Корисник може опозвати платни налог до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за почетак извршавања платног налога.

Корисник не може опозвати сагласност за извршење трансакције инициране платном картицом након што је иста ауторизована.

Платна трансакција извршава се у валути о којој се договоре корисник и Банка, у складу с прописима којима се уређује девизно пословање.

Код домаће платне трансакције која се извршава у динарима, Банка ће износ ове трансакције одобрити на рачуну пружаоца платних услуга примаоца плаћања истог пословног дана када је примила платни налог.

Банка ће Кориснику, пре извршења појединачне платне трансакције коју Корисник иницира на основу оквирног уговора, доставити на његов захтев, прецизне информације о року за извршење те платне трансакције и накнадама које ће му бити наплаћене.

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.

Банка не одговара за поступање пружаоца платних услуга са седиштем у трећим земљама, односно за поступање инобанана и/или посредника које учествују у извршењу ових платних трансакција.

Уколико се динарске обавезе измирују са девизног рачуна обрачун се врши применом куповног курса Банке за девизе, важећем на дан обрачуна, који је приказан у курсној листи Банке и која је доступна у пословним просторијама организационих делова Банке и на интернет страници Банке.

У случају да на рачуну/има Корисника нема довољно средстава у валути плаћања, Банка ће извршити конверзију из осталих валута на његовом рачуну. Банка докупљује од Корисника валуту којом располаже применом куповног курса: из тако добијене динарске противвредности применом продајног курса, обезбеђује се валута у којој Корисник жели да изврши трансакцију. За наведену трансакцију конверзије примењују се куповни и продајни курсеви из Курсне листе Банке која важи у тренутку извршења трансакције.

На позитивно стање по платном рачуну Банка не обрачунава и не плаћа камату.

#### 10. Давање и повлачење сагласности за извршење платне трансакције

Банка ће извршити платну трансакцију уколико је Корисник дао сагласност пре њеног извршења. У одсуству сагласности за извршење платне трансакције, сматраће се да иста није одобрена и неће бити извршена.

Платна трансакција за чије је извршење сагласност дата на начин у ставу 3 ове тачке, сматра се одобреном платном трансакцијом и сматра се да је налог за извршење тако ауторизоване платне трансакције дат од стране Корисника.

Корисник или лице овлашћено по рачуну Корисника даје сагласност за извршење платне трансакције или низа платних трансакција на следеће начине:

- Предајом уредно попуњеног платног налога у папирној форми, у експозитори Банке, потписаног у складу са прописима са КДП обрасца;
- Иницирањем платне трансакције путем услуге електронског банкарства употребом корисничког имена, лозинке и потврдом трансакције SMS кодом добијеним од Банке;
- Иницирањем платне трансакције путем мобилног банкарства употребом PIN-а и потврдом података унетих у платни налог;
- Уносом PIN-а и презентовањем формираног QR кода на продајном месту трговца;
- Очитавањем QR кода на продајном месту трговца или са папирних рачуна/фактура и потврдом података очитаних са QR кода уносом PIN-а;
- Начин давања сагласности за извршење трансакције коришћењем платне картице може бити различит у зависности од врсте уређаја за прихватање, односно места где се картица користи и то:

- Убацавањем картице у банкомат Банке, пошта и других банака који имају истакнут знак картичног брэнда коме картица припада и уносом PIN-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 PIN-а, односно потписом слип-а;
- Приношењем картице POS терминалу или банкомату или другом сличном уређају на продајном/исплатном месту које подржава бесконтактно плаћање;
- Уносом и/или давањем персонализованих сигурносних елемената картице (врста картице, број картице, рок важења картице, CVC2 и др.) приликом плаћања на интернет продајним местима, путем каталожке или телефонске продаје. У случају давања/доставе ових података од стране Корисника, свака трансакција иницирана на основу датих података сматра се одобреном од стране Корисника, односно сматра се да је дата сагласност за сваку будућу трансакцију. За поједина плаћања се може користити једнократна лозинка као додатни ниво заштите.
- За извршење трајних налога сматра се да је Корисник дао сагласност потписивањем посебног захтева у складу са тачком 11. ових Општинских услова;
- За извршење директног задужења сматра се да је Корисник дао сагласност потписивањем Овлашћења за директна задужења.

#### 11. Трајни налози и директна задужења

Корисник може дати сагласност потписом Обрасца Банке - Захтев за пријаву/одјаву услуге - трајни налог и директног задужења којим Банку овлашћује да са њиховог платног рачуна врши редовна или повремена плаћања.

Трајним налогом Банка извршава редовне периодичне преносе унапред одређених или одређивих износа новчаних средстава с рачуна Корисника на други рачун у складу са инструкцијама које је Корисник доставио Банци.

Корисник подноси Банци Захтев за извршење будућих платних трансакција путем трајног налога на прописаном обрасцу Банке, којим Банку овлашћује да на терет његовог рачуна извршава редовна или повремена плаћања, тако што реализује платну трансакцију у корист примаоца плаћања према условима који су дефинисани потписаним Захтевом.

Банка извршава трајни налог у складу са инструкцијама које је Корисник доставио Банци. Уколико је Корисник одредио дан за плаћање трајног налога, а он спада у дан који није радни дан Банке, Банка извршава трајни налог првог наредног радног дана. Банка трајни налог врши само ако на рачуну има довољно средстава за покриће дефинисаног износа плаћања у целости.

Трајни налог престаје да важи истеком рока на који је дат, одјавом од стране Корисника или Банке, у случају смрти Корисника и др. Трајни налог аутоматски престаје гашењем рачуна на терет којег се спроводило плаћање.

Директно задужење је платна услуга којом примаоца плаћања иницира пренос новчаних средстава с рачуна Корисника на свој рачун, на основу сагласности коју је Корисник дао том примаоцу плаћања, Банци или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања.

Банка врши пренос новчаних средстава са рачуна Корисника на рачун примаоца плаћања, на датум или датуме који су уговорени, при чему је износ новчаних средстава који се преноси најчешће у променљивом износу.

Корисник даје сагласност за извршење будућег низа трансакција путем директног задужења на прописаном обрасцу Банке, којим Банку овлашћује да на терет његовог рачуна извршава редовна или повремена плаћања, тако што реализује платну трансакцију у корист примаоца плаћања према условима који су дефинисани потписаним посебним овлашћењем.

Директно задужење престаје да важи истеком рока на који је издато, одјавом од стране Корисника или Банке, у случају смрти Корисника и др. Директно задужење аутоматски престаје гашењем рачуна на терет којег се спроводило плаћање.

#### 12. Платни инструменти

За располагање средствима са рачуна, Банка на основу захтева Корисника и закљученог Оквирног и/или посебног уговора, издаје платне инструменте чијом употребом Корисник иницира извршавање платних трансакција и коришћење додатних функционалности тих платних инструмената.

Банка Кориснику издаје платне картице, омогућава коришћење услуга електронског и мобилног банкарства.

Корисник је дужан да користи издати платни инструмент у складу са условима из уговора, ових Општинских услова којима се уређују издавање и коришћење тог инструмента и упутстава за коришћење платних инструмената.

Корисник је нарочито дужан да одмах по пријему, односно по уговарању платног инструмента, предузме све разумне и одговарајуће мере ради заштите персонализованих сигурносних елемената тог инструмента (PIN, ЛИБ, корисничко име, лозинка и др.).

##### 12.1 Платне картице

На основу посебног захтева и закљученог уговора, а у складу са овим Општинским условима, Банка на захтев Корисника издаје домаће, међународне, дебитне и кредитне картице, с тим што је код кредитних картица сегмент платног инструмента којим се располаже кредитним средствима регулисан овим Општинским условима.

Дебитним картицама Корисник иницира платне трансакције са динарског и/или девизног текућег рачуна. Кредитним картицама корисник иницира платне трансакције са рачуна кредитне картице из средстава одобреног кредитног лимита.

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

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.

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.

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 определио, а који представља саставни део Оквирног уговора.

Банка Кориснику појединачних 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.

##### 12.2 POST CARD cobrand са DinaCard картица

Банка Кориснику на основу захтева и закљученог Оквирног уговора о отварању динарског платног рачуна, издаје POST CARD cobrand са DinaCard дебитну платну картицу која има функцију идентификационе картице и платног инструмента који се употребљава за иницирање домаћих платних трансакција у динарима, односно располагања средствима са текућег динарског рачуна.

Банка ће картице других брендова из своје понуде, издати Кориснику на посебан захтев и то након издавања POST CARD cobrand са DinaCard дебитне платне картице.

Банка Кориснику издаје POST CARD cobrand са DinaCard дебитну платну картицу са могућим предефинисаним лимитима потрошње који су ближе регулисани у уговору. Банка се обавезује да евентуалне лимите објављује на својој интернет страници. Корисник може захтевати промену лимита које је Банка поставила или које је он одредио подношењем захтева на шалтеру Банке.

Банка Кориснику POST CARD cobrand са DinaCard картицу издату уз динарски платни рачун за пријем личних примања, може у складу са својом пословном политиком понудити Кориснику плаћање роба и услуга картицом на рате без камате. Број рата Корисник одређује при куповини од 1 до максимално 6 месечних рата у складу са пословном политиком Банке. Прва рата доспева на наплату за 30 дана. Приликом плаћања на рате не врши се резервација средстава на текућем рачуну, већ се рачун задужење са датумом доспећа рате, када је Корисник у обавези да обезбеди средства за наплату рате.

Корисник може претходно контактирати Банку како би добио ближе информације о максималном износу трансакције која се може поделити на рате као и месечној рати. Ову проверу је могуће извршити и путем Homeb@nking система електронског банкарства.

Списак продајних места на којима се може користити ова услуга, Корисник може преузети на сајту Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs)

##### 12.3 Коришћење картица

Банка кориснику уручује неактивну картицу и тајни лични идентификациони број (PIN). Картица престаје активна у року од 24 (двадесетчетири) часа од уручења картице Кориснику.

Корисник својим потписом приликом уручувања картице потврђује да му је уручена неоштећена платна картица и затворена коверта са PIN-ом. 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.

Платне картице се могу користити на банкоматима (АТМ) и POS терминалима за подизање готовине, као и за плаћање робе и услуга на свим местима где је истакнут знак који се налази на картици, читавањем података са магнетне траке/чипа или без читавања података магнетне писте/чипа. Трансакције се могу реализовати контактано, бесконтактно и без присуства картице.

Приликом подизања средстава на банкоматима (АТМ), обавезан је унос PIN кода. Приликом идентификације уносом PIN-а, број узастопних погрешних уноса PIN-а је ограничен на три. Након трећег неисправног уноса PIN-а Банка блокира картицу за даље коришћење и неопходно је да се Корисник обрати Банци. Сваки погрешан унос

PIN-a на банкоматима се „памти“, може се догодити да картица Корисника буде задржана и у случају првог погрешног покушаја уноса PIN-a, уколико је пре тога било два неуспела покушаја. Картица се може одблокирати на лични захтев Корисника у Банци или позивом Контакт центра Банке уз проверу идентитета Корисника.

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.

Корисник платне картице која омогућава иницирање бесконтактних трансакција



може је користити на читачима који садржи симбол . Приликом начињене трансакције постоји могућност да POS терминал не захтева ни унос PIN-a ни потпис Корисника. Картичарске организације својим правилима одређују лимит на POS терминалима до чијег максималног износа није потребан унос PIN-a код бесконтактних трансакција. Уколико продајно место подржава и контактне и бесконтактне трансакције, Корисник бира на који начин ће извршити трансакцију. За сва плаћања без очитивања података са магнетне писте, не сме се откривати PIN, нити уносити PIN у било коју апликацију или упитник.

Банка, у циљу повећања сигурности коришћења картице, одређује различите нивое сигурносних лимита (дневни, недељни или други) за подизање готовине и плаћање робе и услуга. О висини лимита корисник може да се информира позивањем Контакт центра Банке (24/7). Корисник може да захтева промену сигурносних лимита на основу писаног Захтева Банци односно Сектору за платне картице и дигитално банкарство.

Банка врши замену картице на захтев Корисника 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. Банка врши замену картице уз накнаду према Тарифи накнада и то онај део који се односи на уговорену картицу.

Картица важи до истека месеца и године који су на картици назначени.

По истеку рока важења картице (месеца и године) Банка ће Кориснику без посебног захтева заменити картицу новом (реиздавање). Картица чији је рок важности истекао, не сме се користити. Права и обавезе се преносе на нову (реиздату) картицу. О реиздатој картици, Банка обавештава Корисника писаним путем.

Банка Кориснику коме је издала платну картицу нуди Card Alarm услугу која представља обавештавање путем SMS текстуалних порука о трансакцијама насталим коришћењем основне и/или додатне платне картице, као и о износу расположивих средстава на рачуну након извршене трансакције. За коришћење Card Alarm услуге, Корисник може поднети захтев на шалтеру експозитуре Банке или слањем SMS поруке за пријаву, према упутству за коришћење услуге које је доступно на интернет презентацији Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs)

За пријаву је неопходно регистровати број мобилног телефона за достављање SMS порука обавештења и провајдера у чијој мрежи се налази број.

Након свега неколико секунди од тренутка настанка трансакције, корисник Card Alarm услуге добија SMS поруку са информацијом о исходу трансакције (одобрена, одбијена, поништена), њеном износу и валути, месту где је трансакција извршена и износу преосталих расположивих средстава.

Слање обавештења SMS поруком се наплаћује у складу са важећом Тарифом накнада Банке. Накнада се обрачунава једном месечно, последњег дана у месецу, и то за сваку картицу посебно. Наплата обрачунате накнаде се врши са рачуна за који је картица везана.

## 12.4 Услуге дигиталног банкарства

Банка Корисницима резидентима нуди и услуге дигиталног/електронског банкарства који омогућавају коришћење производа и услуга Банке путем интернета.

За успостављање услуга дигиталног банкарства, потребно је да Корисник поседује одговарајућу врсту платног рачуна који није блокиран за задужења. Услуге су доступне и слабовидим Корисницима који су у обавези да обезбеде у те сврхе прилагођен рачунар и/или мобилни телефон.

Корисник је у обавези да услуге дигиталног банкарства персонализује и користи у складу са упутствима за коришћење сваке појединачне услуге. Корисник може преузети упутства са интернет презентације Банке [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs)

Банка не преузима одговорност за недоступност услуга које настану као последица техничких проблема на рачунарској опреми Корисника, интернет инфраструктури Корисниковог провајдера, ограничења или сметњи у телекомуникационим каналима пружаоца услуге мобилне телефоније, нестанка електричне енергије на страни Корисника или као последица више силе.

## 12.5 Homeb@nking и SMS код интернет банкарства

Потписивањем Оквирног уговора за отварање рачуна, Банка Кориснику омогућава коришћење услуге Homeb@nking преко интернета са персоналног рачунара (PC) или другог уређаја. Банка путем ове услуге кориснику омогућава увид у стање и промет по свим рачунима, кредитима, платним картицама и трајним налозима Корисника у Банци. Додатне могућности ове услуге су наручивање чекова, пријава за додатне услуге и преузимање инструкције за девизна плаћања. Обим услуга се разликује у зависности од врсте отвореног рачуна у Банци.

Корисник се за услугу региструје путем интернет презентације Банке помоћу Личног идентификационог броја који је познат искључиво Кориснику.

На посебан захтев Корисника и на основу закљученог уговора, Банка ће Кориснику Homeb@nking услуге омогућити додатну SMS КОД функционалност која подразумева издавање безготовинских платних налога (интерних и екстерних), купопродају девиза, измиривање обавеза по DinaCard и MasterCard кредитним картицама, као и пријаву/одјаву за SMS допуну/плаћања и редистрибуцију Mobibank PŠ услуге.

За потврду коришћења наведених услуга, Банка на регистровани број мобилног телефона Кориснику доставља SMS код за аутентификацију односно SMS поруку која садржи осмоцифрени код, за идентификацију Корисника и ауторизацију плаћања.

## 12.6 Mobibank PŠ мобилно банкарство

На посебан захтев Корисника и на основу закљученог уговора, Банка ће Кориснику омогућити коришћење услуге, односно апликације Mobibank PŠ мобилног банкарства на мобилним уређајима са Android или IOS оперативним системима. Путем ове услуге Корисник има увид у стање и промет по рачунима, картицама, кредитима, може вршити купопродају девиза и иницирати платне трансакције на следеће начине:

- Издавањем платних налога са динарског текућег Рачуна;
- Издавањем захтева за плаћање на продајном месту трговца употребом QR кода (IPS скенирај/IPS покажи);
- Скенирањем QR кода са рачуна-фактура прималаца плаћања ради извршавања инстант трансфера одобрења.

Ради коришћења услуге Корисник је у обавези да обезбеди мобилни телефон са оперативним системом који се налази на списку подржаних телефона за MobiBank PŠ Услугу. Корисник Услуге је такође у обавези да на свом мобилном телефону обезбеди довољно слободне меморије за несметану инсталацију апликације. Банка Кориснику, SMS поруком, на регистровани број мобилног телефона, доставља линк за преузимање апликације MobiBank PŠ. За прво коришћење апликације Корисник уноси идентификациони код који му Банка издаје на папиру при потписивању уговора и иницијалну лозинку коју Банка доставља SMS-ом.

Приликом петог логовања у MobiBank PŠ апликацију корисник је у обавези да формира регистрациони PIN који ће користити при сваком следећем логовању. Након петог погрешно унетог PIN-a, Банка ће онемогућити даље коришћење апликације.

Уколико Корисник промени мобилни уређај на коме користи MobiBank PŠ апликацију, ажурира оперативни систем на уређају или му је из било ког разлога онемогућено коришћење апликације за мобилно банкарство, Банка ће на захтев Корисника извршити поновну активацију (редистрибуцију) апликације. Захтев се може поднети на шалтерима експозитуре Банке или путем Homeb@nking услуге електронског банкарства.

Корисник може користити услугу плаћања QR кодом на продајном месту трговца које је обележено ознаком IPS скенирај или IPS покажи. Знака IPS представља скраћеницу од речи „Instant Plaćanja Srbija“

Корисник услугу користи избором једне од две опције (IPS скенирај или IPS покажи), на почетној страници мобилне апликације у зависности од метода за плаћање које нуди трговац. Коришћењем опције IPS скенирај Корисник може иницирати платне трансакције и скенирањем QR кода са рачуна или фактуре примаоца плаћања. Скенирањем QR кода се преузимају подаци са рачуна, односно фактуре и аутоматски се тим подацима попуњава платни налог у апликацији. Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције потврдом унетих података.

Након што прими обавештење о томе да је извршен платни налог за инстант трансфер на основу захтева за плаћање на продајном месту, Банка Кориснику доставља:

- Јасну информацију да је захтев за плаћање извршен,
- Референтну ознаку којом се идентификује извршена платна трансакција на продајном месту,
- Валуту и износ извршеног захтева за плаћање

Напред наведене информације доступне су Кориснику кроз преглед налога у MobiBank PŠ апликацији одмах након извршења трансакције.

Ради једноставнијег извршавања инстант трансфера одобрења, Банка може Кориснику понудити регистрацију уговорене ознаке Корисника (нпр. број мобилног телефона или другу ознаку) и то тако да се на основу те ознаке добију други подаци о Кориснику неопходни за извршавање налога за инстант трансфер.

Банка може у вези са услугом из претходног става, кориснику понудити могућност да на основу претходног писаног пристанка Корисника, други корисници и други пружаоци платних услуга, путем уговорене ознаке Корисника добију податке о имену и презимену Корисника (укључујући и евентуални надимак), који су неопходни за извршавање инстант трансфера одобрења.

## 12.7 Заштитне и друге мере

Корисник је дужан да користи платни инструмент (платну картицу, електронско и мобилно банкарство) у складу са одредбама оквирних уговора којима 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.

Усмено обавештење (телефоном и сл.) Контакт центра Банке мора бити потврђено у писаном облику у року од седам дана од дана усменог обавештења, подношењем захтева на шалтеру Банке или достављањем захтева путем поште или електронске поште на адресу [kontakt@posted.co.rs](mailto:kontakt@posted.co.rs)

Банка ће одмах по пријему обавештења извршити блокаду даље употребе платног инструмента.

Корисник је у обавези да другим лицима не омогућава коришћење платних инструмената и не открива PIN, корисничко име, лозинку и SMS код за аутентификацију. Уколико Корисник посумња или дође до сазнања да информације о PIN-у, корисничком имену, лозинки и SMS коду за аутентификацију зна друго лице, дужан је да без одлагања то пријави Банци и захтева промену својих тајних података и/или блокирање услуге.

Корисник је у обавези да Банци пријави сваку промену мобилног провајдера, губитак или крађу мобилног телефона, као и броја мобилног телефона који је Корисник пријавио за примање SMS кода за аутентификацију, Корисник је дужан да о томе обавести Банку, лично или преко Контакт центра на број телефона 011/ 20 20 292.

Корисник је у обавези да крађу/злоупотребу платног инструмента, односно неодобрену платну трансакцију пријави и најближој станици МУП-а.

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.

Било која злоупотреба по платном инструменту Корисника сматра се кривичним делом, које је регулисано домаћим кривичним законодавством.

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 тачком 13, сноси све настале губитке.

#### 12.8 Блокада платног рачуна и ограничење коришћења платних инструмената

Банка може блокадом привремено или трајно ограничити или укинути коришћење одређених или свих функционалности платног рачуна и припадајућих платних инструмената на лични захтев Корисника или из објективних разлога према процени Банке.

Банка може блокирати платни инструмент из разлога:

- који се односе на сигурност платног инструмента;
- који се односе на сумњу на неовлашћено коришћење или коришћење платног инструмента с намером преваре;
- у случају платног инструмента којим се располаже кредитним средствима који се односе на значајно повећање ризика да платилац неће моћи да испуни своју обавезу плаћања.

Банка може блокирати платни рачун и то:

- Банка има право да привремено ограничи коришћење средстава на платном рачуну уколико дође до сазнања да је дошло до промене радног статуса Корисника по коме су та средства одобрена (потраживања Банке по издатим чековима и дозвољеном прекорачењу).
- Банка ће онемогућити коришћење припадајућих платних инструмената и у случају сазнања о смрти Корисника или у случају губитка, нестанка или крађе платне картице и/или других платних инструмената.

Банка ће, пре блокирања платног инструмента, осим ако је то у супротности с објективно оправданим сигурносним разлозима или је противно закону, обавестити Корисника о намери и разлозима за блокирање платног инструмента. Ако Банка не буде у могућности да изврши ову обавезу пре блокирања, учиниће то одмах након блокирања платног инструмента.

О намери и разлозима блокирања платног инструмента Банка ће обавестити Корисника позивањем бројева телефона или слањем SMS-а на број телефона који је Корисник одредио приликом подношења Захтева за издавање платног инструмента и/или писаним путем на његову последњу достављену адресу Банци или адресу електронске поште.

Банка ће омогућити коришћење платног инструмента или ће платни инструмент заменити новим (нпр. картица са новим бројем) када престану да постоје разлози за блокаду.

У случају да према процени Банке, постоји сумња на превару или било какву злоупотребу, прање новца и/или финансирање тероризма, Банка је овлашћена без навођења посебног образложења да одложи или одбије пружање тражене услуге, производа или било какве друге трансакције, као и да предузме све потребне радње мере како би престао било какав пословни однос са Корисником, ако то сматра потребним. Осим тога, Банка је овлашћена (али не и обавезна) да захтева било какво појашњење или информацију или документацију коју може, према својој процени, сматрати потребном да би се отклонила наведена сумња. Критеријуми и методе по којима Банка процењује ризике од наведених злоупотреба представљају начин управљања ризицима и заштиту Банке. Они се континуирано ажурирају и усавршавају у циљу заштите стабилности пословања и сигурности Корисника и Банка није дужна да их доставља Корисницима, нити да објашњава такве критеријуме и методе.

#### 13. Одговорност за извршење платних трансакција

Ако је Банка одговорна за неизвршену и/или неправилно извршену платну трансакцију обавезује се да изврши повраћај износа неизвршене и/или неправилно извршене платне трансакције платиоцу као и све заручане накнаде и евентуално камату на коју платилац има право сагласно актима Банке, осим ако је корисник захтевао правилно извршење платне трансакције.

Уколико је Банка, одговорна за платну трансакцију за коју не постоји сагласност Корисника дата у складу с тачком 10. ових Општих услова (у даљем тексту: неодобрена платна трансакција), дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа те трансакције, односно да Корисников платни рачун врати у стање у којем је био да неодобрена платна трансакција није извршена, као и да изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила Кориснику и плати износ свих камата на које би Корисник имао право да неодобрена платна трансакција није извршена.

Корисник сноси губитак који проистиче из извршења неодобрених платних трансакција до износа од 3.000,00 динара, ако су те трансакције извршене услед коришћења изгубљеног или украденог платног инструмента или платног инструмента који је био злоупотребљен, јер Корисник није успео да заштити његове персонализоване сигурносне елементе.

Корисник сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција, ако су те трансакције извршене због преварних радњи Корисника или неиспуњава његових уговорених обавеза из тачке 12.7 ових Општих услова услед његове намере или крајње непажње.

Корисник неће сносити губитке настале због неодобрених платних трансакција које су извршене након што је обавестио Банку да је платни инструмент изгубљен, украден или злоупотребљен, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Корисника.

Корисник је дужан да обавести Банку о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији, одмах по сазнању, а најкасније у року од 7 (седам) дана од дана сазнања о тој платној трансакцији и под условом да то обавештење односно тај захтев достави Банци најкасније у року од 13 (тринаест) месеци од дана задужења платног рачуна, у противном Корисник губи право која му припадају у случају извршења неодобрене, неизвршене или неправилно извршене платне трансакције.

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](mailto: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.

Уколико је платни налог извршен у складу са бројем рачуна примаоца плаћања наведеном у достављеном налогу, сматра се да је налог правилно извршен у делу који се односи на одређење примаоца плаћања без обзира на друге елементе наведене у достављеном налогу.

Уколико је попуњен нетачан број платног рачуна примаоца плаћања у достављеном налогу за извршење платне трансакције или неки други неисправан елемент налога, Банка није одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију. Банка је на захтев Корисника дужна да одмах предузме све разумне мере како би Кориснику био враћен износ платне трансакције. Банка је дужна да у том циљу сарађује са трговцем, као и да му пружи све потребне информације како би дошло до повраћаја износа платне трансакције. 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.

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.

Ако Корисник тврди да није одобрио извршену платну трансакцију или да платна трансакција није извршена или да није правилно извршена, а Банка тврди супротно, дужна је да докаже да је платна трансакција била аутентификована, правилно евидентирана и књижена и да на њено извршење није утицао никакав технички квар или други недостатак.

Платна трансакција је аутентификована, ако је Банка применом одговарајућих процедура проверила и потврдила употребу одређеног платног инструмента, укључујући и његове персонализоване сигурносне елементе.

Банка не одговара за штету коју претрпи Корисник, а која наступи услед неизвршења или неправилно извршеног налога Корисника, у случајевима проузрокованим дејством више силе, односно узрока чији настанак није проузрокован активномештвом Банке и у случају наступа непредвиђених околности на које Банка није могла утицати и последице које није могла избећи упркос поступању са потребном пажњом.



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.

Захтев за повраћај новчаних средстава за плаћање путем платне трансакције извршене мобилном апликацијом QR код-ом, који се одвија директно између издаваоца и прихватиоца садржи најмање јединствену референтну ознаку којом се идентификује извршен повраћај на који се захтев односи, одговарајућу ознаку да се ради о платној трансакцији која се иницира на продајном месту у складу с ознакама утврђеним правилима платног система у којем је извршен тај налог.

Банка има право да иницира повраћај новчаних средстава од банке трговца, по основу извршеног инстант трансфер одобрења, ако је Корисников платни налог извршен више пута, у већем износу од утврђеног у налогу или ако је трансфер извршен грешком услед техничких проблема.

Корисник има право, да након задужења платног рачуна које је извршено на основу захтева за плаћање на продајном месту трговца, употребом QR кода, поднесе писани захтев за повраћај новчаних средстава по основу тог задужења из једног од следећих разлога:

1. Корисник је добио информацију да је захтев за плаћање извршен, а трговац тврди да те информације није добио, услед чега није испоручио робу или услугу;
2. Корисник је добио информацију да је захтев за плаћање извршен, али тврди:
  - да је захтев за плаћање на продајном месту грешком извршен више пута,
  - да је захтев за плаћање на продајном месту извршен у износу који прелази износ утврђен за плаћање робе/услуге,
  - да је на истом продајном месту извршио плаћање робе/услуге на други начин или другим захтевом за плаћање на продајном месту;
3. Корисник и трговац су добили информацију да је захтев за плаћање извршен, а платилац тврди да, упркос извршеном плаћању на продајном месту, трговац није испоручио робу или услугу.

Корисник има право да овај захтев за повраћај поднесе у року од четири месеца од истека рока за испоруку робе/услуге у случају из одредбе под 3), а најкасније у року од тринаест месеци од дана задужења платног рачуна, односно најкасније у року од 13 месеци од дана задужења рачуна у случајевима из одредби под 1) и 2).

Повраћај новчаних средстава може се извршити у истом или мањем износу од износа извршеног налога за инстант трансфер и то из разлога који су предмет међусобног договора Банке Корисника и банке трговца.

Када по основу повраћаја одобри платни рачун Корисника за износ из захтева, Банка ће обавестити Корисника о томе да су му средства по основу повраћаја стављена на располагање, на начин утврђен оквирним уговором.

На захтев платиоца и независно од своје одговорности за правилно извршење платне трансакције, Банка ће, на захтев Корисника предузети мере ради утврђивања тока новчаних средстава и о резултатима обавестити платиоца.

Банка не одговара Кориснику за квалитет нити за квантитет купљене робе или услуга, истинитост и потпуност информација добијених од продајног места или за одбијање пријема платног инструмента од стране продајног места.

Корисник може реклаamacију односно захтев за повраћај доставити на адресе организационих делова Банке.

#### **14. Накнаде и задужење платног рачуна без платног налога**

За обављање платних услуга Банка ће Кориснику обрачунати и наплатити накнаду у складу са Тарифом накнада, задужењем платног рачуна без платног налога.

Банка за вођење платног рачуна врши наплату месечне накнаде задужењем истог последњег дана у месецу, у складу са Тарифом накнада. Накнаду за извршење

платних трансакција Банка обрачунава и наплаћује у тренутку пријема платног налога.

Приликом наплате накнада са девизних рачуна, Банка врши конверзију стране валуте по куповном курсу за девизе из Курсне листе Банке, важеће на дан извршења услуге, односно важеће на дан наплате накнаде, како је предвиђено Тарифом накнада.

Уколико Корисник има према Банци доспеле и неплаћене обавезе по било ком основу, Банка задржава право да те доспеле неплаћене обавезе намири из средстава која Корисник има на Рачуну и било ком другом рачуну у Банци. Банка ће о наведеном намирењу својих потраживања обавестити Корисника писаним путем на начин који уговорен за доставу извода.

Банка врши заплену средстава на Рачуну Корисника без његове сагласности, на основу налога и/или правоснажног решења које јој достави надлежни орган према прописима о извршењу и обезбеђењу и прописима о пореском поступку и пореској администрацији.

Банка ће, у случају пријема налога надлежног органа у смислу посебног закона који регулише поступак извршења, порески поступак и пореску администрацију, налог извршити из позитивног салда на платном рачуну.

Уколико Банка по основу примљеног налога за извршење спроводи наплату по платном рачуну наплата ће се спровести до износа који је потребан за намирење потраживања извршеног повериоца. Ако салдо на платном рачуну не буде довољан за намирење целог износа потраживања из налога, Банка ће поступити у складу с налогом надлежног органа и релевантним прописом, имајући у виду изузећа од извршења утврђена законским прописима који регулишу поступак извршења.

Банка је у поступку извршења на новчаним средствима Корисника само извршилац налога надлежног органа и при томе не утврђује и не проверава односе између Корисника и лица које је у налогу назначено као поверилац.

Банка не одговара Кориснику за штету која би му настала због спровођења незаконитог или неправилног налога надлежног органа.

Уколико је Кориснику на Рачун грешком пренет износ платне трансакције који је виши од износа утврђеног на платном налогу или је налог грешком извршен више пута или је пренет другом Кориснику а не оном назначеном на платном налогу, на захтев пружаоца платних услуга, Банка ће задужењем Рачуна Корисника без платног налога, извршити повраћај погрешно пренетих средстава.

Платне трансакције задужења платног рачуна без платног налога, извршене на начине дефинисане овом тачком, не сматрају се неодобреним платним трансакцијама.

#### **15. Промена платног рачуна**

Банка ће Кориснику платних услуга омогућити промену платног рачуна у истој валути, искључиво на основу писаног овлашћења и то без накнаде. Код промене платног рачуна, Банка може бити како претходни тако и нови пружалац платних услуга.

Када је Банка у улози новог пружаоца платних услуга, Корисник је дужан да Банци достави Овлашћење за промену рачуна. Корисник може лично доставити писано Овлашћење Банци или преко пуномоћника уз Пуномоћје оверено од стране надлежног органа. Овлашћењем Корисник може одредити трајне налоге, сагласност за директна задужења као и друге платне услуге чије се извршење преноси на нов платни рачун, под условом да Банка пружа те услуге.

Овлашћењем Корисник одређује дан почетка извршења трајних налога и директних задужења с новог текућег рачуна, при чему рок не може бити краћи од шест пословних дана од дана када је нова банка примила документа од претходне банке.

Промену платног рачуна Корисник може извршити са или без преноса новчаних средстава на рачун код нове банке, као и са или без гашења платног рачуна код претходне банке.

Уколико Корисник није измирио све обавезе по рачуну чије гашење захтева, претходна банка ће без одлагања обавестити Корисника да нису испуњени услови за гашење рачуна на дан који је одредио. Овим се не искључује примена одредби о раскиду Оквирног уговора Корисника.

Банка као нови пружалац платних услуга је у обавези да поступи у складу са овлашћењем корисника платних услуга и омогући му коришћење услуга наведених у овлашћењу, уколико се исте налазе у њеној понуди. Банка као нови пружалац платних услуга је дужна да у року од два пословна дана од дана пријема Овлашћења за промену платног рачуна, поднесе захтев претходној банци да поступи у складу са достављеним Овлашћењем. Банка, као нови пружалац платних услуга у року од пет пословних дана од дана пријема тражених информација, спроводи тражене радње из Овлашћења.

Банка као претходни пружалац платних услуга је дужна да предузме све активности из овлашћења корисника платних услуга и у потпуности поступи у складу са истим, односно новом пружаоцу платних услуга достави информације о услугама које се преносе на њега, као и изврши све остале радње наведене у овлашћењу. Банка као претходни пружалац платних услуга, дужна је да поступи по достављеном Овлашћењу од стране нове банке. Банка као претходни пружалац платних услуга не може блокирати платни инструмент пре дана утврђеног у Овлашћењу, како пружање услуга Кориснику не би било прекинуто током промене Рачуна.

Банка није одговорна за штету која је причињена Кориснику током промене платног рачуна у случају више силе настале током промене платног рачуна које су спречиле Банку да изврши обавезе утврђене Законом о платним услугама.

Банка ће Кориснику информације у вези са променом платног рачуна, на његов захтев доставити без накнаде на папиру или другом трајном носачу података.

Детаљне информације у вези с променом платног рачуна, Корисницима су доступне у експозитурама Банке и интернет страници Банке. Информације садрже све потребне детаље о прописаним обавезама и одговорностима претходне и нове банке, роковима спровођења радњи, накнадама, подацима које је Корисник дужан да достави банкама, заштити Корисника.

#### 16. Заштита личних података Корисника

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. контакт податак Банке, као и идентитет њеног представника, ако је он одређен;
2. контакт податке лица за заштиту података о личности;
3. сврху и правни основ обраде;
4. о постојању легитимног интереса ако се обрада врши на основу овог правног основа;
5. информације о примаоцу, односно групи прималаца података о личности, ако они постоје;

6. о чињеници да планира да изнесе податке о личности у другу државу или међународну организацију (природа самог посла), као и о упућивању на одговарајуће мере заштите;
7. о праву да се поднесе притужба Поверенику за заштиту података о личности;
8. о томе да је давање података о личности и законска и уговорна обавеза те да је давање података неопходан услов за закључење уговора, као и о томе да ли лице на које се подаци односе има обавезу да да податке о својој личности и о могућим последицама ако се подаци не дају и
9. о постојању аутоматизованог доношења одлуке.
10. Подаци о личности биће чувани током трајања уговорног односа, односно док постоји пристанак лица чији се подаци обрађују, те у року на који је Банка законски обавезана за чување одређених података о личности, у ком случају неће бити омогућена активна обрада тих података у друге сврхе, него само њихово чување у законом прописане сврхе. Подаци о личности који се обрађују од стране Банке могу се уступити трећим лицима на основу пристанка лица чији се подаци обрађују, извршења уговора у којем је једна од странака лице чији се подаци обрађују и одредби закона.

Подаци о личности могу бити достављени државним органима и другим органима којима је Банка овлашћена или обавезна да достави податке о личности на основу закона који уређују то достављање. Подаци о личности могу бити достављени и лицима са којима Банка има уговорни однос пружаоцима услуга и ангажованим лицима Банке која због природе посла који обављају имају приступ подацима о личности. Сва лица која због природе посла који обављају са Банком или за Банку имају приступ подацима о личности дужни су да те податке о личности чувају као банкарску односно пословну тајну у складу са Законом о банкама и другим прописима који регулишу тајност података. Уговори са таквим лицима усклађени су са захтевима Закона о заштити података о личности.

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

#### 17. Пословна тајна

Пословном тајном сматрају се подаци до којих је у току пословања дошла Банка, а односе се на Корисника, на податке о платној трансакцији и стању и променама на рачуну.

Банка, сагласно одредбама Закона о банкама, доставља податке о Кориснику, његовим повезаним лицима, документацији која чини досије Корисника, као и друге податке који се сматрају пословном, односно банкарском тајном, Кредитном бироу при Удружењу банака Србије, спољним ревизорима Банке, Форуму за превенцију злоупотреба у кредитним пословима и са платним картицама при Привредној Комори Србије, процесорима платних картица и осигуравајућим кућама са којима Банка има закључене одговарајуће уговоре, надлежним пореским органима у циљу размене података са пореским органима других држава на основу закључених билатералних, мултилатералних споразума, писма о намерама за закључење истих или препоручених смерница за поступање финансијских институција са територије Републике Србије, другим лицима који због природе посла који обављају морају имати приступ таквим подацима, као и трећим лицима са којима Банка има закључене уговоре о пословној сарадњи, који су неопходни за реализацију одређеног пословног односа или су у вези са пословним односом Банке и Корисника.

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

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

#### 18. Комуникација и обавештавање

Уколико није другачије уговорено између Банке и Корисника, оквирни уговор се закључује и комуникација током трајања уговорног односа се обавља на српском језику. Уколико се документа достављају кориснику и на страном језику, у случају неслагања одредби српске и стране верзије документа, примењују се одредбе на српском језику.

Поред исправа и обавештења које Корисник доставља на страном језику, у обавези је да Банци достави и превод документа на српски језик оверен од стране надлежног судског тумача.

Комуникација и размена информација и обавештења по оквирном уговору обављаће се усменим и писаним путем.

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;
- SMS поруком;

- путем електронског и мобилног банкарства;
- електронском поштом или другим средствима комуникација на даљину која омогућавају индивидуалну комуникацију с Корисником (коришћењем апликација и друштвених мрежа – Viber, WhatsApp, Facebook и др.).

Ради обављања комуникације SMS-ом и електронском поштом, Корисник је у обавези да код Банке пријави број мобилног телефона, односно адресу електронске поште.

Корисник има право да за све време трајања Оквирног уговора добије примерак Оквирног уговора на папиру (фотокопија) или другом трајном носачу података.

Банка обавештава Корисника о извршеним платним трансакцијама као и о стању и променама на платном рачуну, путем извода по платном рачуну једном месечно, на начин за који се Корисник определио у захтеву за отварање рачуна. Корисник се може одредити да му се достављање извода платног рачуна врши поштом на кућну адресу, електронском поштом или на шалтерима експозитура Банке. Сматра се да је извод по платном рачуну правилно уручен ако је послат на уговорену адресу за слање извода по платном рачуну или ако је преузет у организационом делу Банке или на адресу електронске поште Корисника. У случају доставе извода поштом, сматра се да је исти уредно достављен ако је послат на последњу банци познату адресу становања коју Банка има у својој евиденцији (контакт адреса која се налази у матичној бази података Корисника). Свако додатно или чешће обавештавање на захтев Корисника, Банка ће омогућити Кориснику уз накнаду, у складу са Тарифом накнада.

Банка ће једном месечно достављати кориснику информације о извршеним појединачним платним трансакцијама у форми извода платног рачуна.

Банка ће Кориснику доставити најмање једном годишње, без накнаде, Извештај о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са платним рачуном, заједно са подацима о наплаћеним каматама које је Банка наплатила од Корисника као и свим каматама које је Банка платила Кориснику.

Извештај о наплаћеним накнадама Банка ће Кориснику по свом избору достављати на један од следећих начина:

- путем апликације електронског банкарства, односно апликације за мобилно банкарство, уколико је клијент корисник електронског, односно мобилног банкарства,
- електронском поштом коју је Корисник учинио доступном Банци, или другим средствима комуникација на даљину која омогућава индивидуалну комуникацију с Корисником (коришћењем апликација и друштвених мрежа – Viber, WhatsApp, Facebook и др.),
- поштом, на последњу Банци познату адресу становања (контакт адресу) коју Банка има у својој евиденцији,
- уручењем у експозитури Банке.

У случају гашења платног рачуна, Банка ће Кориснику без одлагања доставити Извештај о наплаћеним накнадама који се односе на платни рачун, за период од дана његовог гашења, најкасније у року од 30 дана од дана гашења платног рачуна.

Банка ће Корисника на јасан и недвосмислен начин обавештавати о комерцијалним активностима путем телефона, факса, електронском поштом или другим средством комуникације на даљину.

Ради додатног информисања Корисника, Банка Корисницима који имају отворен платни рачун, на писани захтев омогућава услугу SMSInfo сервиса. Захтев за услугу SMSInfo, Корисник може поднети на шалтеру експозитура Банке или путем Homeb@nking система.

За пријаву је неопходно регистровати број мобилног телефона за достављање SMS порука обавештења.

Регистрацијом услуге SMSInfo, Кориснику је омогућено добијање следећих SMS обавештења: уплата зараде и безготовинске уплате, реализација чекова (изборно), датум истека дозвољеног прекорачења (изборно), уплата по основу кредита (изборно), доспеће рате кредита, како би корисник обезбедио средства за наплату, доспеће PostCard rate, како би корисник обезбедио средства за наплату, одбијен електронски налог за плаћање на MobiBank PŠ или Homeb@nking систему, реализација трајног налога (изборно).

Банка наплаћује коришћење услуге SMSInfo сервиса у складу са Тарифом накнада.

SMSInfo услугу корисник може одјавити искључиво на шалтерима Банке.

### 19. Измене Оквирног уговора

Банка има право да Кориснику предложи измене и допуне одредаба Оквирног уговора. Банка је у обавези да предлог за измену и допуну Оквирног уговора достави Кориснику у писаној форми на папиру или другом трајном носачу података најкасније 2 (два) месеца пре предложеног дана почетка њихове примене.

О изменама Оквирног уговора везано за динарске платне рачуне Банка ће обавештавати само Кориснике тих рачуна који користе ове услуге.

О изменама Оквирног уговора везано за девизне платне рачуне Банка ће обавештавати само Кориснике тих рачуна.

О изменама Оквирног уговора које се односе на електронско банкарство и платне картице Банка ће обавештавати само Кориснике платних рачуна који користе наведене платне услуге.

Корисник се може сагласити да предложене измене и допуне Оквирног уговора произведу правно дејство и пре предложеног дана почетка њихове примене.

Сматраће се да је Корисник прихватио предложене измене и допуне, ако до предвиђеног датума ступања на снагу измена и допуна Оквирног уговора није обавестио Банку да их не прихвата и није угашио платни рачун. Уколико Корисник није сагласан са предложеним изменама и допунама Оквирног уговора, има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна, раскине Оквирни уговор, без отказног рока и без плаћања накнаде и других трошкова, а након измирења свих обавеза према Банци. Изјаву о раскиду Оквирног уговора Корисник доставља Банци у писаној форми на адресу Банке или уручењем на шалтеру Банке. Уколико у наведеном року Корисник не обавести Банку да не прихвата промене и не угаши Рачун, сматраће се да је сагласан са њима и да их прихвата.

Уколико Банка врши промену каматне стопе и/или курса замене валуте, те промене може примењивати одмах и без претходног обавештења Корисника, ако се заснивају на изменама уговорене референтне каматне стопе или референтног курса. Уколико Банка врши промену каматне стопе и/или курса замене валуте у корист Корисника, исте може примењивати одмах и без претходног обавештења Корисника. О извршеним променама Банка је дужна да Корисника обавести на уговорени начин.

### 20. Престанак важења Оквирног уговора

Оквирни уговор се закључује на неодређено време.

Банка и Корисник имају право на једнострану раскид Оквирног уговора.

Корисник може у сваком тренутку раскинути Оквирни уговор, уз поштовање отказног рока који није дужи од месец дана.

Корисник може у било ком тренутку да раскине Оквирни уговор и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или другим законом.

За раскид Оквирног уговора Корисник је дужан да Банци достави потписан захтев за затварање рачуна на прописаном обрасцу Банке, као и да измири све обавезе према Банци.

У случају раскида Оквирног уговора, Корисник је обавезан да у целости изврши све обавезе из Оквирног уговора настале до дана престанка Оквирног уговора.

У случају раскида Оквирног уговора Корисник плаћа Банци накнаде које Банка обрачунава за услуге плаћања за одређени временски период само у сразмерном делу до престанка Оквирног уговора. Ако се такве накнаде плаћају унапред, Банка Кориснику мора да врати сразмерни део наплаћене накнаде.

Корисник је у обавези да врати све нереализоване чековне бланкете који су у његовом поседу, као и платне картице које су издате уз платни рачун, а уколико постоје чекови који су издати, а у време подношења захтева за гашење рачуна нису реализовани, Корисник је дужан да обезбеди средства неопходна за измирење обавеза по тим чековима у максималном износу.

Банка ће на основу поднетог захтева за гашење рачуна, без накнаде угасити Рачун Корисника под условом да је измирио све обавезе према Банци и да је вратио све нереализоване чекове и платне инструменте.

Средства затечена на Рачуну приликом гашења, Банка преноси на рачун наведен у захтеву или их Корисник може подићи у готовом новцу на шалтеру Банке. Уколико Корисник у захтеву за гашење не наведе број рачуна за пренос преосталих средстава, нити средства подигне у готовом новцу, Банка ће средства преостала након гашења пренети на рачун средстава Банке која се не користе.

Банка може одбити захтев Корисника за затварање платног рачуна уколико Корисник има доспелих, а неизмиренних обавеза према Банци.

Након затварања платног рачуна, Банка Кориснику издаје без накнаде потврду да је рачун затворен, заједно с податком да су све обавезе према Банци у вези са отварањем, вођењем и гашењем тог рачуна измирене.

Потврду из претходног става ове тачке Банка доставља Кориснику без одлагања у писменој форми на папиру или другом трајном носачу података, а Корисник може одредити на који од ова два начина је Банка дужна да му ову потврду достави.

Банка може једнострано раскинути Оквирни уговор закључен на неодређено време уз отказни рок од 2 (два) месеца, под условима предвиђеним Оквирним уговором, као и другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или други позитивни прописи.

Банка има право да једнострано раскине Оквирни уговор у следећим случајевима:

- ако у протекла 24 месеца није било промета по рачуну. Трансакције инициране од стране Банке (наплаћена накнада и камата) не сматрају се прометом по рачуну;
- ако се Корисник платних услуга не придржава одредби уговора, Општих услова пословања и позитивних прописа;
- ако је Корисник платних услуга при склапању Оквирног уговора, доставио погрешне или неистините личне податке или друге податке који су од значаја за правилно и законито пружање услуга;
- ако Корисник током трајања пословног односа не достави информације и податке на захтев Банке, у сврху испуњавања обавеза Банке по Закону о спречавању прања новца и финансирања тероризма;
- ако Корисник платних услуга не обавести Банку о статусним променама односно другим променама;
- и у другим случајевима утврђеним законима или на основу извршног судског решења.

У случају једностраног раскида оквирног уговора, Банка ће обавештење о раскиду доставити Кориснику два месеца пре дана наступања раскида, на последњу Банци познату адресу Корисника, на папиру или другом трајном носачу података, поштом или електронском поштом.

У случају смрти Корисника, Банка блокира Рачун и сва овлашћења по текућем рачуну престају да важе. Овлашћена лица дужна су да Банци доставе информацију о чињеници смрти Корисника (извод из Матичне књиге умрлих) и врате све платне инструменте.

Новчана средства која се налазе на рачуну, наследник/ци могу подићи само на основу правоснажног решења о наслеђивању којим су одређени као наследници. Банка ће након исплате средстава наследницима угасити рачун Корисника.

Банка може раскинути Оквирни уговор без отказног рока уколико Корисник по процени Банке крши одредбе Оквирног уговора или позитивних прописа и уколико својим пословањем нарушава углед Банке.

Поред основа за раскид оквирног уговора из ове тачке, Банка може једнострано раскинути оквирни уговор о платном рачуну са основним услугама и ако је испуњен најмање један од следећих услова:

1. Корисник је намерно користио платни рачун у противправне сврхе;
2. на платном рачуну није извршена ниједна платна трансакција дуже од 24 узастопна месеца;
3. Корисник је право на платни рачун са основним услугама остварио на основу нетачних информација;
4. Корисник је накнадно отворио други платни рачун са основним услугама ;
5. Корисник више нема законит боравак у Републици Србији.

#### **21. Поступак подношења приговора**

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

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

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

Уколико није задовољан одговором Банке или му Банка није доставила одговор у прописаном року, корисник у року од шест (6) месеци од дана пријема приговора, или протекла рока за достављање одговора, може поднети притужбу Народној банци Србије

на адресу: Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем контакт форме на интернет презентацији Народне банке Србије – [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs), избором опције „Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга“.

Уколико приговор/притужбу достављате преко пуномоћника, уз приговор/притужбу се доставља и посебно пуномоћје којим овлашћујете пуномоћника да у Ваше име и за Ваш рачун поднесе приговор Банци/притужбу Народној банци Србије на рад тачно одређене Банке и предузима радње у поступку по том приговору/притужби. Истим пуномоћјем потребно је да дате одобрење да се пуномоћнику учине доступним подаци који се на Вас односе, а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

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

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

Поступак решавања приговора је бесплатан.

#### **22. Прелазне и завршне одредбе**

На међусобна права и обавезе Корисника и Банке примењује се право Републике Србије. Ови Општи услови састављени су у складу са прописима Републике Србије.

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

За решавање могућих спорова произашлих из пословног односа Корисника и Банке надлежан је стварно надлежан суд према законитом пребивалишту/боравишту Корисника у Републици Србији, осим ако није уговорено другачије, односно, ако не постоји искључива надлежност другог суда или надлежног органа.

Одредбе ових Општих услова ступају на снагу даном доношења, а примењују се од 01.07.2021. године.

**БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД**