

## ОПШТИ УСЛОВИ ПРУЖАЊА УСЛУГЕ РАЧУН ПЛУС ЗА КОРИСНИКЕ ФИЗИЧКА ЛИЦА – РЕЗИДЕНТЕ

### 1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

#### 1.1. Предмет Општих услова пословања

Овим Општим условима пружања услуге Рачун Плус за кориснике физичка лица - резиденте (у даљем тексту ОУП), регулишу се међусобна права, обавезе и одговорности Банке Поштанска штедионица, а.д., Београд (у даљем тексту: Банка) и физичких лица – резидената (у даљем тексту: Корисник), при отварању, вођењу и гашењу Рачуна Плус (у даљем тексту: Рачун), пружању платних услуга, издавању дебитних платних картица и коришћењу услуга електронских сервиса (у даљем тексту е-банкинг/м-банкинг услуга) по Рачуну.

Ови Општи услови, заједно са:

- Уговором о отварању и вођењу Рачуна Плус физичког лица, резидента, издавању и коришћењу DINACARD DISCOVER и MASTERCARD платних картица, пружању платних услуга и услуга електронских сервиса;
- Припадајућим другим уговором и/или Општим условима за услугу коју уговарају Корисник и Банка уколико се поред Уговора о отварању и вођењу Рачуна Плус 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.

Банка – пружалац платних услуга

**Назив:** Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд  
**Адреса:** Краљице Марије бр.3, 11000 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:** 0800 103 103  
**Надзорни орган:** Народна банка Србије, Немањина 17, Београд

### 2. ЗНАЧЕЊЕ ПОЈЕДИНИХ ПОЈМОВА

- **Корисник** - Корисник је физичко лице резидент које услуге Банке користи, користило је или намерава да користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- **Акцептант (трговац)** - правно или физичко лице регистровано за продају робе и вршење услуга, које на основу уговора закљученог са прихватиоцем картице, има обавезу да прихвата платну картицу одређеног картичарског бренда као инструмент плаћања и врши наплату на ПОС терминалима, путем интернета или мобилног телефона;
- **Аутентификација** - поступак којим Банка проверава коришћење одређеног платног инструмента, укључујући проверу Корисникових персонализованих сигурносних података;
- **Банка издавалац** – банка која на основу уговора са картичарским брендом издаје платне картице;
- **Банка прихватилац** – банка која сагласно правилима картичарског бренда прихвата платне картице на банкоматима и ПОС терминалима;
- **Банкомат (АТМ)** - мултифункционални унутрашњи или спољни уређај путем којег Корисник може подизати новац са свог банковног рачуна коришћењем платних картица, обављати плаћања и користити друге функционалности (упит стања, интерни трансфери, промена и деблокада ПИН-а за платне картице). Ажурна листа локација на којима се налазе мултифункционални банкомати налази се на сајту [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs);
- **Бесконтактна трансакција** – трансакција извршена ауторизацијом преко бесконтактног читача (приношењем платне картице);
- **Готов новац** - новчанице и ковани новац;
- **Датум валуте** - референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;
- **Дебитна платна картица** – инструмент безготовинског платног промета, плаћања роба и услуга, који омогућава и подизање готовог новца на банкоматима и шалтерима Банке и других банака у земљи и иностранству. Везује се за текући рачун корисника – физичког или правног лица или предузетника. Дебитна платна картица се може користити до нивоа расположивог стања на рачуну, а у сагласности са дефинисаним лимитима потрошње;
- **Девизе** – новчана средства у иностранској валути која се налазе на рачуну у банци;
- **DinaCard Discover дебитна картица** - платна картица која се издаје без накнаде корисницима Рачуна Плус, као идентификациона картица. DinaCard Discover дебитна картица се може користити до нивоа расположивог стања на Рачуну Плус корисника и по дефинисаним лимитима потрошње у земљи и иностранству на местима на којима је истакнут знак DinaCard, Diners, Pulse, Discover;
- **DinaCard Discover кредитна картица** – национална картица која се користи за безготовинско плаћање роба и услуга и подизање готовине и то само до висине расположивог износа кредитног лимита који Корисник има у тренутку трансакције и дефинисаног лимита потрошње у земљи и иностранству на местима на којима је истакнут знак DinaCard, Diners, Pulse, Discover;
- **MasterCard кредитна картица** – интернационална платна картица која се користи за безготовинско плаћање роба и услуга и за подизање готовине, у земљи и иностранству и за плаћања преко интернета, на местима на којима је истакнут знак Mastercard, и то само до висине расположивог кредитног лимита у тренутку трансакције и дефинисаног лимита потрошње. Банка издаје Mastercard кредитну картицу са путним здравственим осигурањем и без осигурања;
- **Домаћа платна трансакција** - платна трансакција код које платиоцев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања, ту услугу пружају на територији Републике Србије;
- **Е-банкинг апликација** - апликација за електронско банкарство намењена физичким лицима;
- **Електронски сервис** – услуге које Банка пружа корисницима путем е-банкинг и м-банкинг апликација;
- **IBAN** - Међународни стандард за нумерацију банковних рачуна;
- **Инстант трансфер одобрења (Инстант плаћање)** - домаћа платна трансакција у динарима до износа од 300.000 РСД, која се извршава трансфером одобрења који платилац може иницирати у било које доба дана током сваког дана у години и код којег се пренос новчаних средстава на платни рачун примаоца плаћања извршава одмах;
- **Законски заступник** – лице овлашћено за заступање правног лица;
- **Јединствена идентификациона ознака** - комбинација слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга одређује Кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог корисника и/или његовог платног рачуна;
- **Корисник платних услуга** – физичко лице које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења тих услуга;
- **Корисничко име** - скуп алфанумеричких карактера које лице које користи е-банкинг користи за пријаву на свој налог;
- **Контакт центар Банке** - доступан је радним данима од 08:00 до 19:00 часова и суботом од 08:00 до 15:00 часова. Телефон Контакт центра је 0800 103 103, а е-маил адреса [kontakt@posted.co.rs](mailto:kontakt@posted.co.rs);
- **Лозинка** - скуп алфанумеричких карактера које Банка шаље Кориснику (физичком лицу) путем СМС поруке по активацији е-банкинг услуге;
- **Лимит потрошње картице** – износ потрошње дефинисан на дневном, недељном и месечном нивоу, који не може прећи расположиви износ на Рачуну корисника или кредитног лимита. Лимити се одређују посебно за потрошњу у земљи, а посебно за потрошњу у иностранству;
- **М-банкинг апликација** - апликација за мобилно банкарство намењена физичким лицима, а која омогућава обављање финансијских трансакција путем мобилног телефона;
- **MasterCard картица** – интернационална платна картица, користи се на свим продајним местима, банкоматима и шалтерима са знаком Mastercard;
- **MasterCard дебитна картица** – интернационална платна картица која се на писани захтев (који је у склопу Захтева за отварање Рачуна Плус) издаје корисницима Рачуна Плус као идентификациона картица. Може се користити за плаћања роба и услуга, као и за подизање готовог новца на банкоматима и шалтерима Банке и других банака у земљи и иностранству и за куповину преко интернета. Mastercard дебитна картица се може користити до нивоа расположивог стања на Рачуну Плус и по дефинисаним лимитима од стране Корисника;
- **Међународна платна трансакција** - платна трансакција код које један пружалац платних услуга пружа ову услугу на територији Републике Србије, а други на територији треће државе, као и платна трансакција код које исти пружалац платних услуга ту услугу за једног корисника платних услуга пружа на територији Републике Србије, а за истог или другог корисника платних услуга на територији треће државе;
- **Mobcash услуга** – подизање готовине путем QR кода из мобилне апликације на мултифункционалном уређају Банке (банкомату);

- **Нерезидент** - физичко лице страни држављанин са боравањем у Републици Србији, односно физичко лице држављанин Републике Србије које има боравак у иностранству дужи од годину дана;
- **Новчана средства** - готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
- **ОТП (one time password)** – аутоматски генерисана једнократна лозинка која се Кориснику (физичком лицу) доставља у виду СМС поруке на регистрован број мобилног телефона ради аутентификације;
- **ПИН** – лични тајни идентификациони број који Банка може доделити Кориснику платне картице и који је познат искључиво Кориснику, а служи за ауторизацију платне трансакције платном картицом и отежава неовлашћено коришћење платне картице. ПИН се користи и за приступ м-банкинг апликацији физичког лица који га сам креира у мобилној апликацији приликом активирања сервиса;
- **Платна картица** - персонализовано средство које омогућава Кориснику плаћање робе и услуга, подизање готовог новца и коришћење других услуга на прихватном уређају, банкомату или на даљину;
- **Платна трансакција** - уплата, пренос или исплата новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;
- **Платни налог** - инструкција платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;
- **Платни рачун** - рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;
- **Платни инструмент** - свако персонализовано средство и/или низ поступака уговорених између корисника платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај корисник употребљава за издавање платног налога;
- **Платилац** – физичко лице, предузетник или правно лице које на терет свог платног рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, а ако нема платног рачуна – физичко лице, предузетник или правно лице које издаје платни налог;
- **Потрошач** - физичко лице које закључује уговор о платним услугама или уговор који се односи на електронски новац у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- **Прималац плаћања** – физичко лице, предузетник или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
- **Пословни дан** - дан, односно део дана у коме платиочев или примаочев пружалац платних услуга који учествује у извршавању платне трансакције послује тако да омогући извршење платне трансакције свом кориснику платних услуга;
- **Пословна мрежа** - шалтери, експозитуре, филијале Банке пружају услугу отварања Рачуна Плус. Ажурна листа локација на којима се пружа ова услуга налази се на сајту [www.posted.co.rs](http://www.posted.co.rs);
- **ПОС терминал** - уређај инсталиран на продајном месту или шалтеру пружаоца платних услуга који омогућава коришћење платних картица, при чему се информације о платним трансакцијама бележе електронски;
- **Пуномоћник** – физичко коме је дато право заступања и предузимања правних радњи у име и за рачун корисника/даваоца пуномоћја;
- **Рачун Плус** – 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: РСД, EUR, CHF, USD и остале валуте у складу са пословном политиком Банке;
- **Резидент** - домаће или страном физичко лице које има пребивалиште на територији Републике Србије у трајању дужем од годину дана;
- **Расположиви салдо** – слободна средства на платном рачуну доступна Кориснику за располагање;
- **Реиздавање платне картице** – поновно издавање платне картице након истека рока важности;
- **Референтни курс** - курс на основу којег се врши рачунање при замени валута, а који је доступним учинио пружалац платних услуга или који потиче из јавно доступног извора;
- **Сигурносни код (CVC2/CVV2)** – троцифрен број исписан на полеђини платне картице, односно потписне траке, који се користи првенствено за иницирање платних трансакција без присуства картице (интернет трансакције);
- **Средство за комуникацију на даљину** - свако средство које пружалац и корисник платних услуга могу да користе при закључењу и реализацији уговора када нису истовремено физички присутни;
- **Страна валута** - валута држава чланица ЕУ и трећих држава;
- **СМС** – сервис слања порука преко мобилних комуникационих система;
- **SWIFT** – (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) главна технолошка и комуникациона мрежа девизних трансакција у свету која повезује банке и друге финансијске организације, првенствено са циљем обезбеђења брзог и сигурног трансфера новца;
- **Трајни носач података** - 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 чувања;
- **Термински план** – документ којим се дефинише време пријема и рок за извршење налога и представља саставни део ових Општих услова;
- **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за услуге које врши Банка у раду са физичким лицима;
- **IPS QR код** је стандардизована дводимензиона ознака, представља дводимензиони 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. IPS 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 IPS QR код-а са штампаних рачуна – фактура);
- **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;
- **3D Secure** - услуга која повећава безбедност приликом плаћања Mastercard платном картицом на интернету, код трговца који су укључени у Mastercard Secure Code. 3D Secure услуга пружа додатну заштиту од неовлашћеног коришћења регистроване платне картице током интернет трансакције. Трансакција се коначно верификује кодом који се добија у виду СМС поруке на регистровани број мобилног телефона Корисника картице. Без уноса добијеног кода, трансакција, односно плаћање, се неће извршити;
- **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 са 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 са 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.

### 3. Врсте платних услуга

Банка својим Корисницима Рачуна Плус, 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 обезбеђења 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.

### 4. ПРЕДУГОВОРНА ФАЗА ИЗМЕЂУ БАНКЕ И КЛИЈЕНТА

Банка платне услуге пружа Корисницима који су поднели Захтев ради закључења Оквирног уговора о платним услугама са отварањем Рачуна Плус.

Банка ће Кориснику, пре закључења Оквирног уговора, претходно дати информације које су му потребне да би упоредио различите понуде ради доношења одлуке о склапању Оквирног уговора, а нарочито информације о Банци као пружаоцу платних услуга, условима коришћења платних услуга, свим накнадама, каматним стопама и курсу, о начину међусобне комуникације, заштитним и корективним мерама, начину измена и отказа Оквирног уговора, те о правној заштити, на папиру или неком другом трајном носачу података, у примереном року, како би Корисник имао времена за доношење одлуке о склапању Оквирног уговора.

Банка Кориснику ове информације пружа достављањем понуде, нацрта Оквирног уговора, Прегледа услуга и накнада повезаних са платним рачуном на прописаном образцу Народне банке Србије и Информације 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 2 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.

## 5. ОТВАРАЊЕ И ВОЂЕЊЕ РАЧУНА

На Захтев Корисника, Банка отвара Рачун Плус. Корисник може отворити само један Рачун Плус. Банка отвара Рачун Плус на основу:

- поднетог Захтева за отварање Рачуна Плус са подацима дефинисаним прописима и другим подацима које Банка може захтевати у складу са својом пословном политиком;
- поднетих докумената која Банци омогућавају правилну и потпуну идентификацију Корисника, односно утврђивање његовог идентитета (лична карта, пасош или друга одговарајућа лична исправа издата од стране надлежног државног органа), као и друга документа у складу са прописима.

Захтев за отварање Рачуна Плус садржи посебно: име и презиме Корисника, датум и место рођења, адресу пребивалишта, односно боравишта, јединствени матични број, односно другу одговарајућу идентификациону ознаку за Корисника који нема држављанство Републике Србије.

Банка Кориснику на основу поднетог Захтева и закљученог Оквирног уговора отвара и води Рачун Плус у динарима и девизама.

Банка Рачун Плус отвара у складу са Законом, подзаконским актима и општим актима Банке.

Банка отвара и води Рачун Плус у следећим валутама: РСД, EUR, USD и CHF, као и другим валутама за које се Банка накнадно определи.

Средства на Рачуну Плус воде се као средства по виђењу, а Банка их осигурава код Агенције за осигурање депозита. Расположивим стањем на Рачуну Плус могу располагати само Корисник и овлашћена лица.

Банка задржава право да одбије Захтев за отварање Рачуна Плус и није у обавези да образложи разлоге одбијања отварања.

Корисник је одговоран за истинитост и потпуност свих података, на основу којих је Банка отворила и води Рачун Плус.

Банка отвара Рачун Плус само резидентима. Рачун Плус се користи за извршавање платних трансакција и за друге намене, у вези са услугама које Банка пружа Кориснику.

Рачун Плус је активан одмах по отварању, осим за рачуне који се отварају путем курирске службе, који постају активни када се утврди комплетност и исправност примљене документације. О активирању Рачуна Плус Банка корисника обавештава СМС и е-маил поруком.

Закључењем Оквирног уговора, Банка се обавезује да ће кориснику пружити додатне услуге (пакет услуга):

- Издавање и коришћење DinaCard Discover и Mastercard дебитних картица,
- Коришћење услуга електронског банкарства,
- Коришћење услуга мобилног банкарства,

као и друге додатне услуге које Банка може накнадно увести, а које ће бити регулисане Уговором и посебним условима за ту услугу.

Банка од Корисника за обављене услуге наплаћује накнаде по основу Тарифника Банке. Корисник је у обавези да одмах по настанку свих промена (основног корисника, овлашћених лица, 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 пропусе или штету која би настала због непридржавања обавезе доставе података о насталим променама.

Банка 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.

### 5.1. Овлашћење за располагање средствима на Рачуну

Располагање средствима могуће је на следеће начине:

- достављањем платних налога у Експозитуру/Филијалу Банке који је потписан од стране Корисника или овлашћеног лица;
- путем електронских сервиса;
- иницирањем платном картицом на продајном месту (на ПОС уређају или банкомату) и ауторизацијом ПИИ-ом, односно потписом потврде о извршеној трансакцији (слип);
- иницирањем исплате QR кодом на мултифункционалном уређају;
- давањем потребних података о платној картици на интернет продајном месту.

Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог износа на Рачуну, којим могу располагати Корисник и од њега овлашћена лица. Овлашћена лица могу располагати средствима на Рачуну до граница датих овлашћења. Расположиви износ средстава на Рачуну чини позитивно стање и евентуално уговорено дозвољено прекорачење по Рачуну.

Власник може овластити друго пунолетно физичко лице резидента да располаже рачуном и средствима на рачуну, без могућности његовог гашења. По Рачуну је дозвољено максимално два овлашћена лица.

Захтев за давање овлашћења Корисник може поднети:

- на шалтеру пословне мреже Банке;
- путем електронских сервиса.

У случају, када корисник захтев за давање / гашење овлашћења подноси коришћењем електронских сервиса, уместо потписа, веродостојна је ауторизација дата ОТП кодом.

Банка не одговара за радње овлашћених лица, како према Банци, тако и према Кориснику, а за све пропусе и радње овлашћених лица према Банци одговоран је Корисник.

Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог износа средстава до висине уговореног лимита, осим у случајевима више силе или када прописи налажу другачије.

Ради располагања средствима на Рачуну Корисника, код Банке се депонују потписи лица овлашћених за располагање тим средствима, а којим ће се оверавати обрасци платних налога. Корисник може одмах приликом отварања Рачуна или накнадно, овластити друга лица за располагање средствима на његовом Рачуну.

Овлашћено лице не може са Банком закључити Уговор о дозвољеном прекорачењу, угасити рачун, осим, изузетно, уколико постоји посебно писано овлашћење које укључује и гашење рачуна, нити може пренети своја овлашћења на треће лице.

Корисник може поднети захтев за укидање овлашћења:

- на шалтеру пословне мреже Банке;
- путем електронских сервиса.
- Даном подношења захтева за гашење овлашћења престаје важење истог. Смрћу или одузимањем пословне способности Корисника Рачуна и овлашћених лица, престају да важе сва дата овлашћења.
- Уколико је Корисник из било ког разлога онемогућен да предузима одређене радње у пословном односу са Банком, може опуномоћити 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 6 (шест) месеци.
- 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).
- У случају да Корисник опозове пуномоћје или га промени у било ком елементу, дужан је да о томе обавести Банку. Опозив и измена пуномоћја имају правно дејство према Банци од тренутка достављања писмене изјаве о опозиву и измени, која је оверена од стране нотара. Банка не сноси правну нити материјалну одговорност за штету коју Корисник или трећа лица претрпе због пропуштања Корисника да о променама везаним за пуномоћје одмах обавести Банку.
- Корисник је одговоран за свако располагање средствима на Рачуну и за плаћање извршено од стране пуномоћника. Забране које важе за Корисника, важе и за пуномоћника. Пуномоћник не може отказати Оквирни уговор и затворити Рачун уколико таква могућност изричито није наведена у пуномоћју.
- Пуномоћје није преносиво и престаје да важи даном пријема о писаном опозиву од Корисника или оверене изјаве/потврде Корисниковог пуномоћника, гашењем Рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно потврде о смрти Корисника/Корисниковог пуномоћника.
- Даном престанка важења датог пуномоћја, Корисников пуномоћник не може више располагати средствима на Рачуну нити предузимати било које друге радње или добити било какве информације. Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог износа на рачуну којим могу располагати Корисник и његова овлашћена лица. Овлашћена лица могу располагати средствима на рачуну до граница добијених овлашћења. Расположиви износ средстава на рачуну чини позитивно стање и уговорено дозвољено прекорачење по рачуну.

### 5.2. Гашење рачуна физичких лица

Банка гаси Рачун Плус на основу писаног захтева Корисника или његовог за то овлашћеног пуномоћника или када се стекну услови утврђени Оквирним уговором о платним услугама, а новчана средства са рачуна Корисника који се гаси преноси на рачун наведен у том захтеву или уговору, односно врши исплату у готовом новцу ако у захтеву или уговору није наведен рачун на који средства треба пренети. Корисник је у обавези да пре подношења Захтева за затварање рачуна подмири све своје обавезе према Банци по било ком основу.

Банка може угасити Рачун Плус без захтева Корисника - физичког лица, уколико се Корисник не придржава уговорних обавеза, или у складу са Законом и подзаконским актима која прописују, у којим се случајевима Рачун Плус може угасити без захтева Корисника.

Корисник Рачуна Плус може самостално угасити рачун подношењем захтева преко е-банкинг апликације под условом да су све обавезе измирене и на рачуну нема средстава за располагање. У том случају, уместо потписа Корисника, валидан је унос ОТП броја.

### 5.3. Промена платног рачуна

Банка ће Кориснику 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 упози 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 причиниена 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 експозитурима 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.

## 6. ПРУЖАЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА

Банка ће Кориснику извршавати платне трансакције (уплату и исплату готовог новца, пренос новчаних средстава) и то: трансфером одобрења, директним задужењем и коришћењем платне картице (или сличног средства) у домаћој или иностраној валути, путем домаћег односно међународног платног промета, сагласно важећим законским прописима.

### 6.1. Пријем платног налога

Банка може примити платни налог непосредно од Корисника (лично у писаном облику или у електронском облику путем e-banking сервиса) и посредно преко примаоца плаћања.

Време пријема платног налога је дан час и минут када Банка прими налог непосредно од Корисника или посредно од стране примаоца плаћања.

Ако је Банка платни налог примила након одређеног крајњег времена за примање платних налога сагласно свом Терминском плану или у свој нерадни дан, сматра се да је налог примљен првог радног дана који следи дану у којем је налог примљен.

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 налоге за пренос у динарима у износима до 300.000 РСД, у складу са захтевом Корисника, извршава путем платне услуге инстант трансфера одобрења преко Система за инстант плаћања (у даљем тексту IPS платног система НБС) између учесника у овом платном систему, у складу са Правилима рада IPS платног система НБС, Терминским планом и Тарифником Банке.

Уколико прималац плаћања из налога Корисника који треба да се изврши путем платне услуге инстант трансфера одобрења има платни рачун код пословне банке у Републици Србији која није учесница IPS платног система НБС, Банка на јасан и разумљив начин обавештава Корисника, пре давања сагласности за извршење платне трансакције, да платни рачун примаоца плаћања није доступан у IPS платном систему НБС и да неће моћи да буде извршен у овом платном систему. Таква платна трансакција може да се изврши у складу са правилима других платних система у Републици Србији, Терминским планом и Тарифником Банке.

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

Корисник услугу користи избором једне од две опције (IPS скенирај или IPS покажи) у зависности од метода за плаћање које нуди трговац. Коришћењем опције „IPS скенирај“ Корисник може иницирати платне трансакције и скенирањем IPS QR кода са рачуна или фактуре примаоца плаћања. Скенирањем IPS 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 мобилној апликацији одмах након извршења трансакције.

Податке о времену пријема и року извршења налога, Банка доставља Кориснику у посебном документу - „Термински План“ који је саставни део Оквирног уговора о платним услугама.

### 6.2. Подаци на платном налогу у циљу правилног извршења

Платни налози за извршење платних трансакција у динарима су налог за уплату, налог за исплату и налог за пренос.

Платни налози за извршење плаћања која су у складу са Законом о девизном пословању преко текућег рачуна је налог за плаћање према иностранству.

Платни промет са иностранством обухвата плаћања, наплату и преносе по текућим и капиталним пословима у девизама и динарима између резидената и нерезидената, у складу са одредбама закона, другим прописима и актима Банке.

Банка је дужна да клијента, корисника наплате из иностранства, који је наведен у налогу иностране банке, обавести о наплати истог, а најкасније наредног радног дана од дана пријема покрића за извршење тог налога, а клијент је обавезан да истог или наредног дана од дана пријема тог обавештења Банци достави податке за извршење исплате по наплати и да приложи документ ако је он прописан као услов извршења исплате.

Народна банка Србије прописује облик и садржај платних налога.

Платни налози морају бити попуњени у складу с прописима и овим Општим условима. Корисник је дужан да налоге предаје у формату и на начин који одреди Банка.

Банка извршава платне налоге након провере да ли налог садржи све неопходне елементе за извршење: сагласност за извршење, број рачуна платиоца и примаоца средстава, назив и адресу платиоца и примаоца средстава, износ, шифру плаћања, сврху плаћања, датум валуте, односно модел и позив на број одобрења, уколико је прописан модел позива на број, као и провере приложене документације која се доставља у складу са прописима и актима Банке.

Банка ће искључиво примати и извршавати платне налоге за које је дата сагласност за извршење и у којима је јединствена идентификациона ознака рачуна примаоца плаћања и платиоца исказана на прописан начин у складу са Законом.

Ради правилног извршења платног налога у међународном платном промету, Корисник је дужан да у налогу наведе јединствену идентификациону ознаку рачуна по IBAN формату, платиоца и примаоца плаћања, назив, адресу и државу примаоца средстава, податке о банци примаоца средстава (назив, адресу, SWIFT code банке и држава банке) износ, валуту, основ плаћања, сврху плаћања, датум валуте.

Корисник је одговоран за тачност и потпуност података на платном налогу.

Банка ће извршити платну трансакцију у складу са подацима на налогу и јединственом идентификационом ознаком и сматрати да је исту уредно извршила у односу на примаоца плаћања који је одређен јединственом идентификационом ознаком.

Банка није одговорна за неизвршење или кашњење у извршењу налога ако на рачуну клијента нема довољно средстава за благовремено извршење налога.

Банка није одговорна за неизвршену или нетачно извршену платну трансакцију ако је Корисник дао погрешну јединствену идентификациону ознаку рачуна или позив на број уколико је обавезан.

У овом случају Корисник има право да од Банке захтева да предузме све разумне мере, односно да му пружи релевантне информације о току новчаних средстава платне трансакције (нпр. о примаочевом пружаоцу платних услуга и/или о примаоцу плаћања).

За провођење мера ради повраћаја новчаних средстава из платне трансакције услед погрешно дате јединствене идентификационе ознаке рачуна, Корисник је дужан Банци платити накнаду која се наплаћује у складу са Тарифом накнада.

Корисник не може захтевати од Банке повраћај наплаћене накнаде за извршење налога у случају када је налог нетачно извршен услед погрешно наведених података на налогу датих од стране Корисника.

Банка ће одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви услови за извршење платног налога. Такође, Банка ће одбити извршење налога који се реализују кроз ИПС 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. О 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 ИПС платни систем Народне банке Србије Банка ће одмах обавестити Корисника. Банка обавештава Корисника о одбијању папирних налога усмено у експозитури Банке, а о одбијању налога примљених путем апликације електронског банкарства кроз апликацију.

Банка има право да одбие платни налог који испуњава све услове за извршење, из ове главе 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 одбие извршење платног налога, сматра се да платни налог није ни примљен.

### 6.3 Сагласност за извршење платне трансакције

Банка извршава трансакцију само ако је Корисник дао сагласност (ауторизовао) за њено извршење.

Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције пре њеног извршења и када:

- Лично достави налог у Експозитуру/Филијалу Банке који је потписан од стране Корисника – физичког лица или овлашћеног лица;
- Путем електронског банкарства;
- Је са Банком или са примаоцем плаћања или пружаоцем платних услуга примаоца плаћања потписао налог или уговорио извршење појединачне платне трансакције и/или низа платних трансакција (трајни налог и директно задужење);
- Иницирао платном картицом на продајном месту (на ПОС уређају или банкомату) и ауторизовао је ПИН-ом, односно потписом потврде о извршеној трансакцији (слип);
- Дао на интернет продајном месту податке о платној картици, року важности картице и сигурносни код (CVC2/CVV2). 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;
- Уносом ПИН-а и презентовањем формираног IPS QR кода на продајном месту трговца;
- Очитавањем IPS QR кода на продајном месту трговца или са папирних рачуна/фактура и потврдом података очитаних са IPS QR кода уносом ПИН-а;
- Очитавањем IPS QR кода, односно попуњавањем налога на мултифункционалном уређају Банке.

Платне трансакције које Банка изврши без платног налога у поступку принудног извршења у складу са Законом, као и ради наплате свих доспелих потраживања према Кориснику сматрају се одобреним платним трансакцијама.

Банка је одговорна за извршење неодобрене платне трансакције и дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, односно да Корисников рачун врати у стање у којем би био да неодобрена платна трансакција није извршена.

Банка ће у случају одговорности за неодобрену платну трансакцију Кориснику извршити повраћај износа свих накнада које му је наплатила, као и извршити повраћај, односно платити износ свих камата на које би Корисник имао право да неодобрена платна трансакција није извршена.

### 6.4 Оповиз платног налога

Корисник може опозвати сагласност за извршење платне трансакције у било ком тренутку пре наступања неопозивости тог налога, односно пре него што је исти прослеђен у међубанкарске платне токове, SWIFT мрежу или је реализован у интерном платном промету и то:

- Налоге који су достављени лично на шалтеру Банке, Корисник може опозвати лично у Експозитури Банке у којој је налог предат, до датума који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење;
- Налоге послате путем електронског сервиса Банке Корисник може опозвати слањем писаног захтева за опозив до датума који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење;
- Налоге за које је дао сагласност Банци или примаоцу плаћања или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, Корисник може повући само писаним путем и то до краја пословног дана који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење;

Налоге инициране преко примаоца плаћања након потврде ПИН-ом опозив није могућ. Оповиз је могућ само у случају изричитог договора између Корисника и примаоца плаћања.

Налоге за које је Корисник дао сагласност уношењем података о платној картици, року важности картице и сигурносном коду (CVC2/CVV2) није могуће опозвати.

Оповизом појединачне платне трансакције која је део низа платних трансакција сматра се да је Корисник опозвао све будуће налоге из низа платних трансакција.

Корисник не може опозвати платни налог након што га је примио платиочев пружалац платних услуга, осим у случајевима утврђеним Законом.

### 6.5 Извршење платне трансакције

Платне налоге Банка извршава зависно од времена пријема платног налога у роковима одређеним Терминским планом (за домаће и међународне платне трансакције) уважавајући при томе приоритете одређене законом.

Банка је дужна да пре извршења појединачне платне трансакције достави Кориснику на његов захтев прецизне информације о року за извршења те платне трансакције и накнадама које ће му бити наплаћене, у складу са Тарифником банке.

Банка ће Кориснику на начин уговорен оквирним уговором, без накнаде, доставити информације о извршеним платним трансакцијама и то:

- **референтну ознаку** или друге податке који платиоцу омогућавају идентификацију појединачне платне трансакције и информације које се односе на примаоца плаћања;
- **износ платне трансакције у валути** у којој је платиочев платни рачун задужен или у валути коју је платилац навео у платном налогу;
- **износ било које накнаде** која се платиоцу наплаћује за извршење појединачне платне трансакције, а ако пружалац платних услуга збирно наплаћује ове накнаде – и врсту и висину сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду;
- **износ камате** коју плаћа платилац, ако се та камата плаћа;
- **ако се врши замена валуте** – курс замене валута који је при извршавању платне трансакције користио платиочев пружалац платних услуга, као и износ платне трансакције након замене валуте;
- **датум валуте задужења платног рачуна**, односно датум пријема платног налога.

О променама и стању на рачуну Банка извештава Корисника путем Извода о стању и променама по рачунима отворенима у Банци (у даљем тексту: Извод) који се Кориснику доставља на уговорени начин. Банка и Корисник Уговором дефинишу место, начин и динамику доставе ових информација. Корисник је дужан да води рачуна о извештајима добијеним од Банке о свим променама на рачуну, да их прегледа и обавести Банку о сваком неслагању или оспоравању дуговања, односно потраживања у року од три дана од дана извештавања.

Путем Извода Банка ће Кориснику достављати и сва друга обавештења у случајевима када је то уговорено и/или регулисано овим Општим условима или када је Корисника потребно обавестити о наступу било које околности битне за пословање по рачуну.

Подаци о променама стања на рачуну доступни су Кориснику на његов захтев у експозитури Банке у сваком моменту у току радног времена Банке.

Сматра се да је извод правилно уручен ако је послат:

- на последњу адресу коју је Корисник доставио Банци на уговорен начин и/или
- електронским путем, путем услуге електронског банкарства и / или
- електронским путем на е-маил адресу коју је Корисник доставио Банци.

### 6.6 Одговорност Банке за неодобрену платну трансакцију

Уколико је Банка одговорна за извршење платне трансакције за коју не постоји сагласност Корисника – неодобрену трансакцију – дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, односно врати рачун Корисника у стање у ком би био да неодобрена платна трансакција није извршена. Такође, Банка је обавезна да изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила Кориснику по неодобреној трансакцији.

### 6.7 Одговорност Корисника за неодобрену платну трансакцију

Корисник сноси губитак до износа од 3.000,00 динара који проистиче из извршења неодобрених платних трансакција 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 неиспуњена његових уговорених обавеза из тачке 7.4. 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.

### 6.8 Одговорност за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију

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 зарачунате накнаде и евентуално камату на коју платилац има право сагласно актима Банке, осим ако је корисник захтевао правилно извршење платне трансакције.

### 6.9 Одговорност за коришћење јединствене идентификационе ознаке

Ако је платни налог извршен у складу с јединственом идентификационом ознаком примаоца плаћања из тог налога, сматра се да је овај налог правилно извршен у делу који се односи на одређење примаоца плаћања, без обзира на друге податке достављене пружаоцу платних услуга. Банка није одговорна за неизвршену или неправилно извршену домаћу платну трансакцију ако је на налогу попуњен нетачан број рачуна примаоца плаћања.

У случају да је Корисник унео нетачан рачун примаоца плаћања, Банка ће предузети све разумне мере како би кориснику на његов захтев средства била враћена. Пружалац платних услуга примаоца плаћања дужан је да сарађује са Банком и пружи јој све неопходне информације како би се повраћај извршио.

#### **6.10. Обавештење, односно захтев као услов за повраћај износа или правилно извршење платне трансакције**

Корисник је дужан да обавести Банку о неодоброј, неизвршеној или неправилној 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 су то обавештење односно тај захтев достављен Банци најкасније у року од 13 (тринаест) месеци од дана задужења платног рачуна, у противном Корисник губи право која му припадају у случају извршења неодобрене, неизвршене или неправилно извршене платне трансакције.

Обавештење о неодоброј, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији у писменој форми Корисник може доставити Банци, на адресу Банке Краљевце Марије бр.3 11200 Београд, на шалтеру Банке или на адресу електронске поште kontakt@posted.co.rs.

Уколико Банка није обезбедила информацију о платној трансакцији у складу са овим Општим условима, Банка је одговорна за неодобрену, неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију, дужна је да Кориснику обезбеди повраћај износа и након истека рока од 13 (тринаест) месеци, ако је Корисник обавестио о неодоброј, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах након сазнања о тој трансакцији.

#### **6.11. Одговорност за коришћење јединствене идентификационе ознаке**

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 неведене 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 ће на захтев Корисника, предузети све разумне мере како би Кориснику био враћен износ 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.

#### **6.12. Обавеза утврђивања тока новчаних средстава у случају неизвршене или неправилно извршене платне трансакције**

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.

#### **6.13. Терет доказивања извршења платне трансакције**

Ако Корисник тврди да није одобрио извршену платну трансакцију или да платна трансакција није извршена или да није правилно извршена, ако 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.

#### **6.14. Искључење одговорности услед више силе или закона**

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 активномшћу Банке и у случају наступа непредвиђених околности на које Банка није могла утицати и последице које није могла избећи упркос поступању са потребном пажњом.

#### **6.15. Повраћај износа одобрене и правилно извршене платне трансакције**

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.

#### **6.16. Повраћај по основу плаћања на продајном месту**

Захтев за повраћај новчаних средстава за плаћање путем платне трансакције извршене мобилном апликацијом IPS QR код-ом, који се одвија директно између издаваоца и прихватаоца 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 са 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 трансфера 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 IPS 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 средства по основу повраћаја стављена на располагање, на начин утврђен оквирним уговором.

На захтев платног 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 платног.

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 рекламацију односно захтев за повраћај доставити на адресу Банке.

#### **6.17. Располагање средствима на рачуну**

Банка ће без одлагања Кориснику одобрити средства на његовом текућем рачуну:

- Ако је Банка примила средства на свој рачун за Корисника;
- Ако је примила све информације неопходне за одобрење рачуна Корисника.

Банка се обавезује да Кориснику омогући располагање средствима одмах након одобравања тих средстава рачуну Корисника.

Ако су средства одобрена на рачун Банке на дан који није пословни дан сматра се да је Банка та средства примила за Корисника првог пословног дана који следи дану пријема.

У случају да Банка и поред претходно испуњених наведених услова не изврши или не изврши правилно платну трансакцију и не одобри Корисников рачун, дужна је да Кориснику изврши повраћај свих накнада које су му наплаћене као и да изврши повраћај односно плати износ свих камата на које Корисник има право у вези са овом трансакцијом.

#### **7. УСЛУГЕ ВЕЗАНЕ УЗ РАЧУН ПЛУС**

У складу са Захтевом Корисника, Банка уз Рачун Плус одобрава услуге које су везане за Рачун, и то:

- услуга електронског и мобилног банкарства
- услуга коришћења банкомата
- директно задужење
- трајни налог
- издавање дебитних платних картица

и друге додатне услуге које Банка може накнадно увести, а које ће бити регулисане Уговором и посебним условима за ту услугу.

Банка у складу са својом пословном политиком Кориснику може понудити одобравање дозвољеног прекорачења по Рачуну, као и кредитну картицу из понуде Банке.

### 7.1. Електронско и мобилно банкарство

Е-банкинг и м-банкинг апликација омогућавају Кориснику преглед и обављање платних трансакција, пријем обавештења, управљање личним информацијама, производима и сервисима.

Корисник е-банкинг/м-банкинг апликације је физичко лице које има отворен Рачун Плус у Банци, као и овлашћено лице у складу са овлашћењем датим по већ отвореном Рачуну у Банци.

Корисник може користити електронске сервисе након што на е-маил адресу и број контакт телефона које је као примарне пријавио Банци, добије привремено корисничко име и лозинку који су неопходни за аутентификацију или након што изабере корисничко име и лозинку приликом започињања процеса отварања рачуна *online*.

Корисник је одговоран за тачност свих података у налогу и сноси ризик уноса нетачних података.

У случају неизвршења налога насталог због грешке Корисника, Банка не сноси одговорност.

Корисник је дужан да чува тајност корисничког имена и лозинке потребних за приступ е-банкинг, односно ПИН-а за приступ м-банкинг апликацији. У случају да Корисник посумња у неауторизовану употребу његове корисничке идентификације или било који други облик злоупотребе е-банкинг/м-банкинг апликације, дужан је да о томе одмах обавести Банку.

Банка не сноси одговорност у случају злоупотребе корисничког имена и лозинке Корисника, односно ПИН-а од стране трећег лица. Евентуалну штету насталу непридржавањем одредби које предвиђају обавезу чувања тајности корисничког имена и лозинке Корисника сноси Корисник.

Корисник је одговоран за тачност свих података на издатом платном налогу. Банка не сноси одговорност у случају неизвршења платног налога насталог због грешке Корисника, нити одговара за извршење неправилно попуњених платних налога. Банка не сноси одговорност уколико Корисник није у могућности да користи е-банкинг/м-банкинг апликацију услед сметњи у телекомуникационим каналима, као и због других околности које су ван контроле Банке.

Банка извршава платне налоге преко сервиса електронског банкарства у роковима и на начин дефинисаним Терминским планом пријема и извршења платних трансакција и у складу са прописима и актима Банке који регулишу платни промет, до висине расположивих средстава на рачуну.

Банка не сноси никакву одговорност за штету насталу услед погрешне поруке и/или пропуста да благовремено испоручи информације као последице недостатака на комуникационим уређајима Корисника који су ван контроле Банке.

Банка може привремено да онемогући приступ е-банкинг/м-банкинг апликацији у случају када је то неопходно ради извођења радова на побољшању, поправки или одржавању система и/или инсталација или у случају сумње на злоупотребу, о чему ће Банка Корисника обавестити унапред, изузев у хитним случајевима или када то не дозвољавају разлици безбедности.

### 7.2. Услуга коришћења банкомата

Банка преко мреже банкомата-мултифункционалних уређаја, корисницима пружа следеће услуге:

За Кориснике Банке:

- Подизање и уплата готовог новца у динарима и еврима;
- Упит стања по свим производима које Корисник има у Банци;
- Мењачки послови;
- Интерни трансфери;
- Плаћања;
- Промена и деблокада ПИН-а за платне картице
- плаћања рачуна путем QR кода са рачуна Корисника,
- плаћање рате кредита
- mobcash услуга подизања готовине путем QR кода из мобилне апликације.

За остале кориснике:

- Подизање готовине платним картицама;
- Упит стања по платним картицама;
- Промена и деблокада ПИН-а за платне картице;
- Плаћања.

Корисници Банке се на банкоматима идентификују платном картицом издања Банке. На основу идентификације платном картицом Корисници Банке посредством банкомата могу да приступе подацима о текућим рачунима, штедним рачунима, кредитима и платним картицама и да обаве наведене трансакције. На банкоматима су доступна средства у динарима и еврима.

Банка извршава платне налоге преко банкомата у роковима и на начин дефинисаним Терминским планом пријема и извршења платних трансакција и у складу са прописима и актима Банке који регулишу платни промет, до висине расположивих средстава на рачуну у складу са лимитима. Корисник је одговоран за тачност свих података у налогу за плаћање. Банка не сноси одговорност у случају неизвршења

платног налога насталог због грешке корисника, нити одговара за извршење неправилно попуњених платних налога.

О свим променама на рачуну насталих коришћењем банкомата Банка обавештава Корисника путем извода. Банка доставља извод према утврђеној динамици и на начин уговорен са Корисником.

Накнаде за коришћење банкомата дефинисане су Одлуком о тарифи накнада.

### 7.3. Директно задужење и трајни налози

Корисник може са Банком уговорити низ платних трансакција као трајни налог или као налог за директно задужење. Корисник својим потписом за извршење низа платних трансакција даје сагласност па се свака појединачна трансакција која је део низа платних трансакција сматра ауторизованом.

Директно задужење може бити уговорено у једнаким износима или у износима које одреди прималац плаћања.

Корисник може уговорити извршење трајним налогом на одређен дан, периодично или на дан који одреди прималац плаћања.

Корисницима Рачуна Плус омогућено је плаћање комуналних услуга за пружаоце са којим Банка има склопљен уговор о пословној сарадњи. Трајни налог може се уговорити у пословној мрежи Банке или преко електронских сервиса. У случају када се трајни налог уговара путем електронских сервиса, валидна је верификација унетих података ОТП бројем.

### 7.4. Издавање и коришћење платних картица уз Рачун Плус

Банка издаје платне картице Корисницима под условима утврђеним актима Банке, у складу са важећим прописима и захтевом Корисника.

Банка издаје физичким лицима дебитне и кредитне DinaCard Discover и Mastercard платне картице које се могу користити на свим продајним местима и банкоматима у земљи и иностранству, на свим местима која су означена брендом картице, као и за плаћања преко интернета.

Платна картица се издају са роком важности који је утиснут на картици и престаје да важи последњег дана у месецу који је наведен на картици.

Картица је власништво Банке и на њен захтев мора бити враћена. Картица гласи на Корисника и није преносива на друго лице.

Корисник платне картице уз картицу добија и ПИН. Једино се Кориснику Mastercard дебитне и кредитне Картице нуди могућност да се определи на који начин ће му бити генерисан ПИН за коришћење картице. Корисник бира опцију да сам генерише ПИН преко е-банкинг или м-банкинг апликације или да му се на кћуну адресу достави коверат са унапред одређеним ПИН-ом. У случају када се ПИН не доставља уз картицу, Корисник сам креира ПИН преко е-банкинг или м-банкинг апликације. Картица ће бити активна тек када прву успешну трансакцију након дефинисања ПИН-а (упит стања или подизање готовине) Корисник изврши на банкомату који прихвата Mastercard картице. У случају да је Корисник изабрао опцију да му се ПИН достави поштом на адресу становања, ПИН се доставља на изабрану адресу са размаком од два радна дана након достављања платне картице.

Банка омогућава Кориснику да накнадно, у току коришћења Mastercard дебитне и кредитне картице, промени свој ПИН путем електронских сервиса или на банкоматима који прихватају Mastercard. Уколико се промена ПИН-а иницира преко електронских сервиса, Корисник је дужан да прву следећу успешну трансакцију обави на банкомату који прихвата Mastercard картице (подизање готовине или упит стања), како би верификовао измену ПИН-а.

Свака трансакција платном картицом мора бити ауторизована и то:

- приликом подизања готовине на банкомату, Корисник картице као идентификацију уноси свој ПИН, што се сматра потписом Корисника;
- приликом плаћања робе и услуга или подизања готовине на шалтеру банака, Корисник потписује потврду (слип) потписом идентичним оном на картици или уноси ПИН, чувајући при томе његову тајност. Акцептант не сме да зна ПИН картице којом се врши трансакција, нити да картицу односи ван видокруга Корисника;
- преко бесконтактнoг читача приношењем платне картице – то су бесконтактне трансакције које су могуће Mastercard платним картицама. Бесконтактне трансакције се одобравају без уноса ПИН-а у земљи и иностранству до износа који је утврђен од стране картичарских асоцијација.

Подизање готовине на банкоматима може бити ограничено техничким могућностима самог банкомата, у смислу исплате целог износа путем једне трансакције.

Приликом плаћања роба и услуга преко интернета, Корисник уноси CVC2 са полеђине картице. Када је у питању Mastercard картица постоји услуга 3D Secure која пружа додатну заштиту од неовлашћеног коришћења током интернет трансакције. Трансакција се коначно верификује кодом који се добија у виду СМС поруке на регистровани број мобилног телефона корисника Mastercard картице.

Свака платна картица за физичка лица, дебитна и кредитна, има дневни, недељни и месечни лимит потрошње, који не може прећи расположиви износ на текућем рачуну Корисника. Лимити се одређују посебно за потрошњу у земљи, а посебно за потрошњу у иностранству. Корисник сам дефинише лимите потрошње на свом е-банкинг/м-банкинг налогу.

Корисник путем електронских сервиса може управљати платном картицом, блокирати и деблокирати платну картицу или одређене канале потрошње (АТМ, ПОС и интернет), унети захтев за додатну Mastercard дебитну и кредитну картицу, иницирати замену платне картице за физичка лица, иницирати гашење кредитне картице.

У циљу превенције злоупотреба, Банка Кориснику омогућава услугу СМС обавештавања након сваког коришћења картице. Ова услуга се кориснику не наплаћује.

У циљу безбедног коришћења Картице, Корисник се обавезује да чува Картицу и тајност ПИН-а од неовлашћеног приступа, крађе и неправилне употребе, а посебно је дужан да се придржава следећих сигурносних мера:

- да приликом пријема Картице провери њену исправност и тачност података на Картици и потпише Картицу;
- да чува Картицу и у сваком тренутку зна где се она налази;
- ПИН број треба меморисати и држати одвојено од Картице;
- ПИН број се мора чувати у тајности и не сме се откривати другом лицу;
- приликом уноса ПИН-а на банкомату или ПОС терминалу треба сачувати приватност;
- лични подаци и подаци о Картици не смеју се одавати другим лицима посредством телефона, е-маила и сл.;
- да не оставља Картицу на видљивом или незаштићеном месту, нити на месту на којем је доступна другим лицима (радно место, ауто и сл.);
- Картица се не сме давати другом лицу на коришћење;
- увек проверити износ на рачуну (слипу) пре него што се исти потпише и/или унесе ПИН и одобри трансакција;
- приликом плаћања рачуна Картицу не треба остављати без надзора и увек проверити да ли је након извршеног плаћања Картица враћена назад Кориснику;
- не дозволити акцептанту-трговцу да носи Картицу ван видног поља Корисника;
- да сноси пуну одговорност за коришћење, како основне тако и додатне/их Картице/а;
- да чува све рачуне (слипове) ради контроле коју ће извршити по добијању Извода од Банке.

Путем броја телефона и/или е-маила Корисника наведеног у Захтеву, односно оног о којем је Корисник накнадно обавестио Банку, Банка ће обавестити Корисника о трансакцији која се може сматрати ризичном. Уколико Корисник не потврди трансакцију као своју, Банка ће блокирати картицу и тиме онемогућити евентуалну даљу злоупотребу.

Корисник је дужан да без одлагања путем е-банкинг или м-банкинг апликације или позивањем броја са полеђине картице пријави Банци губитак или крађу Картице (основне или додатне), сваку евентуалну трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем Картице, односно података са Картице, а у року који је прописан Законом о платним услугама, и да од Банке затражи блокаду даље употребе Картице. У том случају може сносити губитке који су последица неовлашћеног коришћења највише до износа прописаног Законом о платним услугама.

Корисник је дужан да крађу Картице и неовлашћено коришћење Картице пријави МУП-у.

Банка је дужна да омогући Кориснику да у сваком тренутку изврши пријаву, у противном Корисник не сноси последице неовлашћене употребе, осим ако је сам извршио злоупотребу.

Корисник сноси све губитке по основу неовлашћеног коришћења Картице, односно података са Картице у следећим случајевима:

- уколико није испунио своје обавезе које произилазе из Општих услова пословања;
- уколико није испунио обавезу да без одлагања обавести Банку о губитку, крађи и злоупотреби Картице;
- уколико је трансакција потврђена и верификована као ЧИП + ПИН трансакција;
- ако је у питању трансакција извршена злоупотребом коју је Корисник сам учинио.

У случају постојања сумње да је Картица злоупотребљена, односно да постоји ризик да су Картица или подаци са Картице изложени евентуалној злоупотреби, Банка може извршити привремену блокаду исте. Поновно активирање или трајну блокаду Картице, Банка ће извршити уз претходни договор са Корисником.

Корисник је сагласан да ће Банка сваку трајно блокирану Картицу по аутоматизму заменити новом Картицом и исту ће Кориснику послати на адресу наведену у Захтеву, односно на адресу о којој је Корисник накнадно обавестио Банку или ће је доставити у експозитуру Банке. Уколико се након трајне блокаде Картица пронађе, Картица се не може користити, већ је исту потребно уништити.

Банка ће Кориснику извршити замену Картице (пластике) у случају било каквог оштећења Картице које би евентуално проузроковало немогућност њеног даљег коришћења, у случају промене имена и/или презимена, а трошкове замене сноси Корисник.

Банка није одговорна за штету насталу употребом Картица које настају као резултат околности на које Банка не може објективно утицати, као што је одбијање или неисправно извршавање ауторизације услед грешке у систему обраде при центру за ауторизацију или телекомуникационих линија, нестанак електричне енергије, квара банкомата, итд. Банка не сноси одговорност за потенцијално одбијање од стране акцептанта да прихвати Картицу. Банка не одговара за евентуалне спорове поводом квалитативних и квантитативних недостатака робе и услуга плаћених Картицама. Корисник непосредно на продајном месту рекламира неспоразуме, а Корисник је дужан да Банци измири обавезе по основу коришћења платне картице, без обзира на спор са трговцем, односно даваоцем услуге.

Коришћење Картица може бити онемогућено у електронским читачима због физичког, топлотног или магнетног оштећења или деформисања Картице. У наведеним случајевима Банка не сноси одговорност за немогућност коришћења Картица.

Корисник основне Картице је одговоран за начин коришћења основне и свих издатих додатних картица. Корисник основне картице је сагласан да Банка за све трошкове настале коришћењем основне и додатних картица задужи његов текући рачун, односно кредитну партију. Престанком коришћења основне Картице престаје и право коришћења свих додатних Картица.

Банка нема никакву правну ни материјалну одговорност за било коју штету нанету Кориснику путем електронске трговине, интернета или телефонске продаје уз коришћење платне картице.

Корисник има право на бесплатно гашење платне картице.

Гашење дебитних картица за физичка лица се врши само уколико се гаси текући рачун, осим у случају када корисник основне картице жели да угаси додатну картицу. Приликом гашења Рачуна Плус, аутоматски се гасе све дебитне картице које су издате уз овај рачун.

Корисник дебитних картица је сагласан да Банка по истеку рока важности Картице, који је назначен на Картици, аутоматски изврши реиздавање.

Банка има право да Кориснику без образложења ускрати право коришћења платне картице, и о томе га писмено обавести, уколико се Корисник на било који начин не придржава ових Општих услова.

#### 7.5. DinaCard Discover дебитна картица

DinaCard Discover дебитна картица се издаје Кориснику без накнаде и истовремено је идентификациона картица за Рачун Плус. Корисник може имати само једну основну DinaCard Discover дебитну картицу.

DinaCard Discover дебитна картица се користи за безготовинско плаћање роба и услуга и за подизање готовине и то само до висине расположивог динарског износа који Корисник има на рачуну у тренутку трансакције и дефинисаног лимита за потрошњу и подизање готовине. За плаћања трансакција учињених DinaCard Discover дебитном картицом која је идентификациона за Рачун Плус, Банка задужује само динарски део Рачуна Плус.

Уз основну, Банка може издати до 2 додатне DinaCard Discover дебитне картице пунолетним лицима овлашћеним по текућем рачуну на основу посебног Захтева за издавање додатне дебитне картице. Основна Картица и ПИН се достављају поштом Кориснику основне Картице, а додатна Кориснику додатне. Активација DinaCard Discover картица се врши позивом телефонског броја са полеђине картице уз идентификацију Корисника. Активација DinaCard Discover картица се врши позивом телефонског броја са полеђине картице уз идентификацију.

За трансакције настале у земљи DinaCard Discover платним картицама, Банка задужује текући рачун Корисника картице у динарима.

За трансакције настале у иностранству DinaCard Discover платним картицама, Банка задужује текући рачун Корисника картице у динарима. Прерачунат износ у динарима се добија од платних система Народне банке Србије.

Банка Кориснику DinaCard Discover картице, може у складу са својом пословном политиком, понудити плаћање роба и услуга картицом на рате без камате. Број рата Корисник одређује при куповини 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 задужује са датумом доспећа рате, када је Корисник у обавези да обезбеди средства за наплату рате.

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)

#### 7.6. Mastercard дебитна картица

Mastercard дебитна картица је идентификациона платна картица за Рачун Плус и издаје се уз захтев за отварање Рачуна Плус.

Mastercard дебитна картица је инструмент безготовинског платног промета, плаћања роба и услуга, која омогућава и подизање готовог новца на банкоматима и шалтерима Банке и других банака у земљи и иностранству на свим местима која су означена бредом картице и за куповину преко интернета. То је картица која се може користити до нивоа расположивог стања на рачуну Корисника и по дефинисаним лимитима потрошње од стране Корисника.

Банка поред основне Mastercard платне картице, може издати максимално четири додатне картице по једном Рачуну Плус, и то:

- Максимално две додатне картице пунолетним лицима која су овлашћена за располагање средствима по Рачуну власника – у том случају картица је и идентификациона картица за овлашћено лице
- Максимално две додатне картице лицима која нису овлашћена по Рачуну Плус. Картица се може издати лицу старијем од 16 година уз одговарајућу личну исправу. Лице корисник додатне картице има ограничено право располагања средствима са рачуна у висини лимита које дефинише власник рачуна преко електронских канала. Корисник додатне дебитне картице располагање средствима може вршити искључиво коришћењем платне картице.

Обавезе које настају употребом Mastercard картице у земљи измирују се задужењем првенствено динарског дела Рачуна Плус.

Уколико нема довољно средстава на динарском делу рачуна, задужује се девизни рачун у валути ЕУР, а затим у осталим валутама на рачуну по курсу како следи:



- девизни куповни курс из курсне листе Банке на дан књижења задужења.
- Обавезе које настају употребом Mastercard картице у иностранству измирују се задужењем првенствено девизног дела Рачуна у валути ЕУР, а затим у осталим валутама на Рачуну. Уколико нема довољно средстава на девизном делу рачуна, задужеје се динарски део рачуна по курсу како следи:
- за остале валуте на рачуну куповни девизни курс за ту валуту и продајни курс за ЕУР на дан књижења задужења;

за задужење динарског дела рачуна продајни девизни курс за ЕУР на дан књижења задужења.

#### 7.7. Кредитне платне картице које се могу издати уз Рачун Плус

Банка издаје пунолетним физичким лицима кредитне DinaCard Discover и Mastercard картице. О издавању кредитне картице одлучује Банка, у складу са својим интерним процедурама.

Пре закључења Уговора о издавању кредитне картице и коришћењу кредитног лимита, Банка је дужна да процени кредитну способност Корисника на основу података које Корисник доставља на њен захтев у складу са прописима којима се утврђује неопходна документација, као и на основу увида у базу података о задужености тог Корисника (Кредитни биро) на основу његове потписане сагласности.

Поред основне картице, Банка може издати до две додатне кредитне картице на основу посебног Захтева за издавање додатне кредитне картице. Основна и све додатне кредитне картице користе заједнички кредитни лимит, а Корисници додатних кредитних картица располажу средствима по кредитном лимиту који је одобрен Кориснику основне картице.

DinaCard Discover и Mastercard кредитне картице су по типу отплате револвинг.

Корисник DinaCard Discover и Mastercard кредитне картице се обавезује да своје доспеле обавезе измирује трајним налогом почев од сваког 15. у месецу за претходни месец. Уколико Корисник до 15. у месецу измири доспелу обавезу за претходни месец, Банка неће обрачунавати затезну камату на наведено доспеће.

Корисник може да измирује доспеле обавезе и директним уплатама на кредитну партију. Све уплате које се изврше до 15. у месецу (датума доспећа) у висини средстава једнакој или већој од висине доспелих обавеза, искључују покретање трајног налога и смањују главницу дуга и доспеле обавезе за наредни обрачунаски период.

Уколико Корисник не изврши уплату доспелих обавеза до 15. у месецу за претходни месец на кредитну партију или не обезбеди покриће за наплату минималног износа уплата до тог рока на текућем рачуну, Банка ће извршити привремену блокаду картице.

Банка је дужна да једном месечно, за претходни месец, Кориснику доставља Извод по кредитној партији картице, уколико је било промена, са назначеним доспелим обавезама.

Корисник у току коришћења DinaCard Discover и Mastercard кредитне картице може да затражи повећање или смањење кредитног лимита, при чему попуњава Захтев за промену кредитног лимита по кредитној картици на шалтеру Банке.

По истеку рока важности DinaCard Discover и Mastercard кредитне картице који је назначен на картици Банка може реиздати картицу, сагласно важећој пословној политици. У случају да Корисник не жели да му се обнови рок важности картице, дужан је да о томе писаним путем обавести Банку најмање 30 дана пре истека рока важности картице. Банка ће у месецу истека картице, а пре реиздавања нове, вршити оцену кредитне способности Корисника, за шта Корисник даје претходну писану сагласност. Трошкове поновне оцене кредитне способности сносиће Корисник. Уколико Корисник буде кредитно способан, кредитна картица ће бити реиздата, уз могућност корекције кредитног лимита у складу са кредитном способношћу Корисника. У случају да Корисник није кредитно способан, картица неће бити реиздата, о чему ће Корисник бити обавештен писаним путем, а по истеку рока важења картице, целокупан дуг ће доспети за плаћање. Корисник је дужан да тај дуг измири у року од 30 (тридесет) дана од дана истека картице.

Банка има право да Кориснику без образложења ускрати право коришћења кредитне картице, и о томе га писмено обавести, уколико се Корисник на било који начин не придржава ових Општих услова и Уговора о издавању кредитне картице и коришћењу кредитног лимита.

##### 7.7.1. DINACARD DISCOVER кредитна картица

Корисник DinaCard Discover кредитне картице може бити свако пунолетно физичко лице које код Банке има отворен Рачун Плус и које испуњава услове прописане од стране Банке.

Корисник аплицира за основну и додатну DinaCard Discover кредитну картицу на шалтеру Банке.

Банка је обавезна да Кориснику отвори кредитну партију у динарима (РСД) на коме ће се надаље евидентирати све финансијске промене и на коме ће бити одобрен кредитни лимит.

Након израде, DinaCard Discover кредитне картице се шаљу поштом у експозитуре Банке где су Корисници и поднели Захтев. DinaCard Discover кредитне картице су неактивне до тренутка преузимања од стране Корисника. Картицу активира запослени на шалтеру Банке кроз банкарску апликацију након уручења исте и на основу потписане Потврде о уручавању картице и ПИН-а. Одмах након апликативног активирања од стране запосленог на шалтеру Банке, картица је активна и може се користити.

DinaCard Discover кредитна картица је по типу отплате револвинг, што значи да Корисник има обавезу да на крају обрачунаског периода плати само део дуга који укључује и камату за потрошњу, месечну чланарину и накнаде, док се остатак преноси у наредни период и на њега се обрачунава камата.

За плаћања трансакција учињених DinaCard Discover кредитном картицом Банка задужеје кредитну партију Корисника. За трансакције настале у земљи DinaCard Discover кредитним картицама, Банка задужеје кредитну партију Корисника у динарима. За трансакције настале у иностранству DinaCard Discover кредитним картицама, Банка такође задужеје кредитну партију Корисника картице у динарима. Прерачунао износ у динарима се добија од платних система Народне банке Србије.

##### 7.7.2. MASTERCARD кредитна картица

Корисник Mastercard кредитне картице може бити свако пунолетно физичко лице које има отворен Рачун Плус и испуњава услове прописане од стране Банке. Банка издаје два типа кредитних Mastercard кредитних картица, са здравственим осигурањем и без здравственог осигурања. Корисник може аплицирати за Mastercard кредитну картицу у Пословној мрежи и путем електронских сервиса.

На основу датих података приликом подношења Захтева, Mastercard кредитна картица се израђује и доставља Кориснику путем поште на изабрану адресу. Достављена картица се активира позивом телефонског броја са полеђине картице уз идентификацију Корисника.

Mastercard кредитна картица се користи за безготовинско плаћање роба и услуга и за подизање готовине, у земљи и иностранству и за плаћања преко интернета, на местима на којима је истакнут знак Mastercard, и то само до висине расположивог кредитног лимита у тренутку трансакције и дефинисаног лимита потрошње.

Банка Кориснику ове кредитне картице одобрава одређени кредитни лимит у еврима (у динарској противвредности по средњем курсу НБС на дан потписивања Уговора). Постоје две партије потрошње (у динарима и у еврима) које имају заједнички лимит. Потрошња у земљи се евидентира у динарима (РСД), док се потрошња у иностранству евидентира у еврима (ЕУР).

Банка одобрава *grace* период по овој картици до 45 дана. То значи да од почетка месеца до дана обрачуна свих насталих обавеза Корисник има прилику да уплати цео, до тада потрошен износ, и измири комплетно дуговање без плаћања камате. Тачније, на потрошњу из претходног месеца, Банка неће обрачунавати редовну камату, уколико Корисник целокупну наведену потрошњу уплати до 15. у текућем месецу.

Доспеле обавезе по динарској партији потрошње се исказују у динарима (РСД), а по девизној партији потрошње у еврима (ЕУР). Корисник уплатом динара на динарску партију потрошње измирује дуг у динарима, а уплатом еура на девизну партију потрошње измирује дуг у еврима.

Банка може да понуди Кориснику да бира да ли жели да му трансакције улазе у револвинг модел обрачуна доспећа или да плаћа обавезе у једнаким месечним ратама. Корисник може да путем е-банкинг/м-банкинг апликације изабере одређене трансакције које ће се отплаћивати кроз једнаке рате уз плаћање накнаде, сагласно Тарифнику Банке. На потрошњу по наведеним трансакцијама се не обрачунава камата. Трансакције које Корисник жели да отплаћује кроз једнаке рате морају се изабрати најкасније последњег дана у месецу у ком су извршене трансакције. Све остале трансакције улазе у револвинг метод обрачуна доспећа. Корисник може у сваком тренутку путем е-банкинг/м-банкинг апликације извршити превремену отплату трансакција подељених на рате. У том случају рате доспевају у целисти на наплату приликом првог месечног обрачуна доспећа.

Корисник је сагласан да месечне обавезе по одобреном кредитном лимиту доспевају последњег дана у месецу и да укључују: 5 % од укупно потрошених средстава одобреном кредитног лимита у револвинг моделу, износ рате по основу трансакције које се деле на једнаке рате, обрачунате камате и накнаде за обавезе из претходног месеца.

Минимална месечна обавеза не може бити мања од 1.000 РСД за потрошњу у земљи и 10 ЕУР за потрошњу у иностранству. Средства потрошена испод неведених износа доспевају на наплату у целисти.

Корисник може да измирује доспеле обавезе и директним уплатама на динарску партију потрошње за доспеле обавезе у динарима и на девизну партију потрошње за доспеле обавезе у еврима.

##### Картица ПЗО која се издаје уз Mastercard кредитну картицу са осигурањем

Банка може уз Mastercard кредитну картицу издати и картицу ПЗО и то на захтев Корисника у тренутку подношења захтева за кредитну картицу, како уз основну, тако и уз додатну кредитну картицу. ПЗО картица представља полису пуотног здравственог осигурања са следећим карактеристикама:

- Тип покрића: Основно, са укљученим покрићем за рекреативно бављење скијањем спортом (спортски ризик);
- Висина максималног осигуравајућег покрића: осигурана сума 30.000 евра, подлимити су утврђени на годишњем нивоу и исцрпиви су;
- Важење картице ПЗО: три године;
- Трајање осигурања/Обрачунаски период осигурања: годину дана;
- Период трајања осигуравајућег покрића: 30 дана у току године за сва пословна и туристичка путовања;
- Територијално покриће: цео свет;
- Примена и на територијама земаља кроз које осигураник пролази у транзитну;
- Сврха путовања: туристичка и пословна.

Картица ПЗО има рок трајања све време важења кредитне картице уз коју је издата. Гашењем кредитне картице престаје важност картице ПЗО.

Картица ПЗО се издаје и уз основну и уз додатну Mastercard кредитну картицу. Уз основну кредитну картицу издаје се ПЗО картица, која поред носиоца картице, а на његов захтев осигурава и супружника и децу до 19 година.

#### **7.8. 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 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 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.

#### **8. КАМАТЕ, НАКНАДЕ И КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТЕ**

Банка не обрачунава нити плаћа камату на средства на Рачуну.

Корисник се обавезује да Банци плати:

- накнаду за вођење рачуна коју Банка наплаћује на месечном нивоу,
- накнаде за пружање сваке појединачне платне услуге,
- за трансакције учињене платним картицама на ПОС уређајима и банкоматима,
- за коришћење е-банк сервиса (правна лица и предузетници), м-банкинг сервиса и е-банкинг сервиса (физичка лица),
- као и остале накнаде у складу са Тарифом накнада.

Накнада се обрачунава и наплаћује у складу с Тарифником Банке с којим је Корисник упознат и пристаје на његову примену.

Преглед услуга и накнада доступни су Кориснику у пословним просторијама у којима Банка пружа своје услуге на шалтерским местима и интернет презентацији Банке. Банка ће на захтев Корисника, без накнаде, доставити преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном на папиру или другом трајном носачу података.

Накнада доспева за плаћање даном задужења рачуна Корисника. Корисник је у обавези да на свом рачуну обезбеди довољно средстава за наплату накнаде за коришћење платних услуга Банке према важећој тарифи Банке.

Банка је дужна да извештај о наплаћеним накнадама достави најмање једном годишње на уговорени начин комуникације.

При извршењу платних трансакција које захтевају конверзију валута користи се курс (куповни или продајни) који је важећи у тренутку извршења платне трансакције уколико са Корисником није уговорена примена посебног курса.

Званична курсна листа Банке се формира се најкасније до 08:00 часова сваког радног дана и доступна је Кориснику на интернет презентацији Банке. Званична курсна листа Банке садржи средњи курс, купопродајне курсеве за девизе и купопродајне курсеве за ефективу.

#### **9. ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ И ПРЕСТАНАК ОКВИРНОГ УГОВОРА**

##### **9.1. Измене и допуне Оквирног уговора**

Банка ће за све измене и допуне Оквирног уговора о пружању платних услуга доставити Кориснику предлог тих измена и допуна најкасније два (2) месеца пре предложеног датума почетка њихове примене у писаној форми.

Након пријема предлога за измене и допуне, Корисник се може сагласити да предложене измене и допуне произведу правно дејство пре предложеног датума почетка њихове примене.

Банка ће сматрати да се Корисник сагласио са предложеним изменама и допунама, ако пре датума почетка примене предложених измена и допуна није обавестио Банку да се са тим предлогом није сагласио, о чему ће Банка обавестити Корисника истовремено са достављањем тог предлога.

Корисник има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Оквирни уговор без плаћања накнаде и других трошкова, уз обавезу да измири потраживање Банке по основу пружених платних услуга до дана раскида Оквирног уговора.

Оквирни уговор Корисник и Банка закључују на неодређено време.

##### **9.2. Престанак Оквирног уговора**

Оквирни уговор престаје да важи:

- споразумним раскидом,
- једностраним отказом Уговора једне од уговорних страна,
- престанком постојања Корисника,
- на основу одлуке суда или другог надлежног државног органа или на основу закона и других прописа.

Затечена новчана средства на рачуну која Корисник није подигао након престанка Уговора доступна су му и након престанка Уговора.

У случају престанка Уговора из било ког разлога, Корисник је обавезан да у целости изврши све уговорне обавезе настале до дана престанка Уговора.

Корисник има право да без накнаде и без навођења разлога у било ком тренутку раскине Уговор са отказним роком од 30 (тридесет) дана.

Корисник има право да раскине Уговор и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или другим законом.

Ако Корисник раскине Уговор, дужан је да плати накнаду само за платне услуге пружене до датума тог раскида, а ако је таква накнада плаћена унапред, Банка ће Кориснику вратити сразмерни део унапред наплаћене накнаде.

Банка ће одбити захтев Корисника за гашење Рачуна ако Корисник има доспеле, а неизмирене обавезе према Банци или је у обавези враћања ствари које су власништво Банке.

Банка може отказати Уговор у случају када се он не извршава од стране Корисника са отказним роком од 2 (два) месеца. Сматраће се да се Уговор не извршава ако по рачуну није било промета најмање 12 (дванаест) узастопних месеци. Банка може отказати Уговор и у случају неуредног пословања Корисника по рачуну и уколико се Корисник не придржава одредби Уговора, ових Општинских услова и прописа који уређују обављање платног промета.

Банка може раскинути Уговор и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи, или другим законом, у ком случају отказни рок може бити краћи од два месеца.

Банка има право да откаже Уговор и без остављања отказног рока ако је Корисник при склапању Уговора, Банци доставио погрешне или неистините податке неопходне за правилно и законито отварање и вођење рачуна, односно за правилно и законито пружање услуга, ако Корисник пословањем по Рачуну нарушава углед Банке или ако Корисник поступа супротно прописима Републике Србије. У наведеним случајевима Уговор престаје даном слања отказног писма на адресу седишта Корисника, односно на другу адресу коју је Корисник одредио за доставу писаних обавештења од стране Банке.

У случају престанка Уговора Корисник је у обавези да у целости изврши све своје обавезе из Уговора и ових Општинских услова настале до дана његовог престанка и Банци врати ствари које су власништво Банке у исправном и употребљивом стању, а које је Корисник добио за пословање по Рачуну (нпр. Картица, опрема за електронско банкарство и сл.) или да плати њихову набавну цену у време нестанка обавезе њиховог враћања.

Банка ће обавештење о једностраном раскиду Уговора доставити Кориснику платних услуга у писменој форми.

Отказни рок у случају раскида Уговора предвиђен овим Општинским условима почиње да тече од датума слања писаног отказа на адресу Корисника, односно од датума пријема Корисничког захтева за раскид Уговора.

Корисник може захтевати да се одредбе Уговора које су у супротности са информацијама пруженим у преговорној фази, односно одредбе које се односе на обавезне елементе уговора који нису претходно достављени кориснику – утврде ништавим.

## 10. КОМУНИКАЦИЈА ИЗМЕЂУ КОРИСНИКА И БАНКЕ

Банка обавештава Корисника о свим питањима која су од значаја за пословни однос између Банке и Корисника. Комуникација између клијената и Банке врши се путем информативног и рекламног материјала доступног на шалтерима Банке, интернет презентације, телефонског контакта, односно комуникацијом у писаној форми поштом или електронским путем, СМС-ом, као и директном усменом комуникацијом у пословним просторијама Банке.

Међусобна комуникација Корисника и Банке обавља се усменим и писаним путем, с тим да само писани документи имају значај за њихове формално-правне и материјалне односе.

Писана комуникација између Корисника и Банке одвија се преко адресе Банке, односно њене одговарајуће организационе јединице и адресе наведене у закљученом уговору са Корисником или у накнадно достављеном писаном обавештењу о промени адресе за пријем поште које је Корисник доставио Банци.

Корисник је сагласан да се приликом позивања говорног апарата или Контакт центра Банке аутентификација врши на бази позива са мобилног телефона који је Банци пријављен као његов контакт телефон, али се код Контакт центра Корисник додатно идентификује одговарањем на одређена питања у зависности од захтева који има.

Обавештење или допис који Банка упуту на последњу адресу коју јој је Корисник доставио сматра се уредно урученим. Банка не сноси правну ни материјалну одговорност за штету која може настати за Корисника или трећа лица због тога што Корисник није примио неко Банчино обавештење или допис који је упућен на последњу адресу о којој је Корисник обавестио Банку.

Банка и Корисник размену информација и обавештења у вези са платним услугама које Банка пружа Кориснику могу, ако је то уговорено, вршити и путем е-маил-а и СМС порука на е-маил адресе, односно бројеве телефона наведене у уговору, или у накнадно Банци достављеном писаном обавештењу.

Информације које је Банка у обавези да учини доступним Кориснику, Банка ће истицати у својим пословним просторијама на шалтерском месту и поставити их на WEB страницу Банке <http://www.posted.co.rs>

Уговорни однос Банке и Корисника се успоставља писаним документом на српском језику, а и писана и усмена комуникација између Корисника и Банке повезано са правима и обавезама из Уговора и ових Општих услова, је на српском језику. Наведено не искључује употребу других језика, а све према доброј пословној пракси у банкарском пословању.

Банка ће Кориснику у току трајања уговорног односа на његов захтев доставити фотокопију Уговора и копију Општих услова пословања, које је Корисник прихватио и то на папиру или другом трајном носачу података.

Банка ће Кориснику платних услуга, у примереном року, пре закључења оквирног уговора, доставити информације које су утврђене као обавезни елементи тог уговора, и то на начин који ће том 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, у складу са чланом 17. Закона о платним услугама. Комуникација са Корисницима укључује и маркетиншке активности и рекламна оглашавања у средствима јавног информисања или на други начин. Све рекламне поруке којима се промовише одређени производ односно услуга, садрже елементе који на јасан и разумљив начин информишу Корисника у складу са Општим условима и Законом о заштити корисника финансијских услуга.

## 11. БАНКАРСКА 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 Кредитног 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 пружа 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).

## 12. ЗАШТИТА ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ

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:

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

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 пружи следеће информације:

- контакт податак Банке, као и идентитет њеног представника, ако је он одређен;
- контакт податке лица за заштиту података о личности;
- сврху и правни основ обраде;
- о постојању легитимног интереса ако се обрада врши на основу овог правног основа;
- информације о примаоцу, односно групи прималаца података о личности, ако они постоје;
- о чињеници да планира да изнесе податке о личности у другу државу или међународну организацију (природа самог посла), као и о упућивању на одговарајуће мере заштите;
- о праву да се поднесе притужба Поверенику за заштиту података о личности;
- о томе да је давање података о личности и законска и уговорна обавеза те да је давање података неопходан услов за закључење уговора, као и о томе да ли лице на које се подаци односе има обавезу да да податке о својој личности и о могућим последицама ако се подаци не дају и
- о постојању аутоматизованог доношења одлуке.

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 с 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 која 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.

### **13. ПРАВО НА ПРИГОВОР И ОБАВЕШТЕЊЕ О ПРИГОВОРУ И ПРАВО НА ПРИТУЖБУ НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ**

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, спањем 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 опномоћујете 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.

### **14. НАЧИН РЕШАВАЊА СПОРНИХ СИТУАЦИЈА**

Уколико у пословном односу између Банке и Корисника дође до спорне ситуације или различитих ставова по једном питању, Банка ће настојати да самостално реши неспоразум и закључењем споразума у договору са Корисником, или ће покушати да неспоразум реши путем посредника, а све уз уважавање обостраних интереса Корисника и Банке.

У случају да поступање из претходног става овог члана није могуће, спорна ситуација решаваће се пред надлежним судом и по праву Републике Србије, ако уговором није другачије одређено

### **15. 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 овим Општим условима и/или Оквирним уговором, примењују се одредбе Општих услова пружања платних услуга физичким лицима, 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.

Општи услови пословања ступају на снагу даном доношења, а примењују се од 01.07.2021. године.

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