

## Општи услови пословања Српске банке а.д. за отварање, вођење и гашење платних рачуна предузетника

### 1. Уводне одредбе

Појмови који се користе у овим Општим условима имају следеће значење:

**1.1 Банка** – доносилац ових Општинских услова пословања је Српска банка а.д., Београд, Савска 25, 11000 Београд, ПИБ 100000387, МБ 07092288, рачун број 908-29501-36, SWIFT: SRBNRSBG, интернет адреса: [www.srpskabanka.rs](http://www.srpskabanka.rs), e-mail: [banka@srpskabanka.rs](mailto:banka@srpskabanka.rs)

**1.2 Општи услови** – Општи услови пословања Српске банке а.д. за отварање, вођење и гашење платних рачуна предузетника

**1.3 Акти Банке** – сви документи и одлуке које доносе надлежни органи Банке и који су Клијенту доступни у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банка, а уређују права и обавезе Клијента и Банке (Општи услови пословања за пружање појединих платних услуга, Тарифа накнада итд.)

**1.4 Клијент**- Предузетник које је са Банком закључило Уговор о обављању платних услуга.

**1.5 Уговор** - Уговор о отварању, вођењу и гашењу платних рачуна предузетника

**1.6 Платни рачун** означава рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;

**1.7 Рачун**- платни рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а које води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга.

**1.8 Платна трансакција** означава уплату, пренос или исплату новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;

**1.9 Платни налог** означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;

**1.10 Платни инструмент** означава свако персонализовано средство и/или низ поступака уговорених између корисника платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај корисник употребљава за издавање платног налога;

**1.11 Предузетник** – предузетник означава физичко лице које није потрошач, односно пословно способно физичко лице које обавља делатност ради остваривања прихода, у складу са законом којим се уређују привредна друштва и другим законима;

**1.12 Корисник платних услуга** означава физичко или правно 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;

**1.13 Платилац** означава физичко 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 или правно лице које издаје платни налог;

**1.14 Прималац плаћања** означава физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;

**1.15 Новчана средства** означавају готов новац, средства на рачуну и електронски новац;

**1.16 Готов новац** означава новчанице и ковани новац;

**1.17 Електронски новац** означава електронски (укључујући магнетно) похрањену новчану вредност која чини новчано потраживање према издаваоцу тог новца, а издата је након пријема новчаних средстава ради извршавања платних трансакција и прихвата је физичко и/или правно лице које није издавалац тог новца;

**1.18 Ималац електронског новца** означава физичко или правно лице коме се издаје или је издат електронски новац, односно физичко или правно лице које се обратило издаваоцу електронског новца ради издавања тог новца, као и свако друго физичко или правно лице које има новчано потраживање из тачке 13) овог става;

**1.19 Пословни дан** је 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;

**1.20 Датум валуте** је референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;

- 1.21 Референтни курс** је 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;
- 1.22 Референтна каматна стопа** је стопа на основу које се обрачунава камата и која је јавно доступна, а утврђује се независно од једностране воље пружаоца и корисника платних услуга који су закључили уговор о платним услугама;
- 1.23 Јединствена идентификациона ознака** означава комбинацију слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга утврђује кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог корисника и/или његовог платног рачуна;
- 1.24 Трајни носач података** означава свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су ну намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања (папир, СМС порука, e mail, дискета итд.);
- 1.25 Домаћа платна трансакција** означава платну трансакцију код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије;
- 1.26 Међународна платна трансакција** означава платну трансакцију код које један пружалац платних услуга пружа ову услугу на територији Републике Србије, а други на територији треће државе, као и платну трансакцију код које исти пружалац платних услуга ту услугу за једног корисника платних услуга пружа на територији Републике Србије, а за истог или другог корисника платних услуга на територији треће државе;
- 1.27 Електронско банкарство** подразумева електронску размену информација између уговорних страна и представља услугу издавања и / или прихватања платних инструмената које корисник платне услуге употребљава за издавање платног налога као и располагање средствима и вођење рачуна корисника код Банке;
- 1.28 Овлашћено лице** физичко или правно лице које на основу Закона о привредним друштвима и другим прописима заступа правно лице; физичко лице које је овлашћено од законског заступника да располаже средствима по рачуну;
- 1.29 Термински план** - Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д., Београд;
- 1.30 Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д., Београд.

## 2. Опште одредбе

2.1. Овим Општим условима Банка пружа Клијентима информације о коришћењу платних услуга, накнадама, каматним стопама и курсу, комуникацији с Банком, заштитним и корективним мерама, изменама и отказу Уговора и правној заштити. Банка овим Општим условима утврђује услове отварања, вођења и затварања платних рачуна, услове и начин обављања и пружања платних услуга Предузетницима. Саставни део Општих услова су Тарифа накнада и Термински план.

2.2 Банка има право на слободан избор Клијената. Банка има право да не прихвати закључење уговора и/или пружање услуге Клијенту у складу са Актима Банке, на основу оцене стручних служби Банке.

2.3. Банка је дужна да Клијента, у примереном року пре закључења Уговора, на начин који га неће довести у заблуду, достави информације које су утврђене као обавезни елементи тог уговора и то на начин који ће Клијенту омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, како и да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга. Банка уручује Клијенту нацрт текста уговора који садржи ове информације у папиру или на другом трајном носачу података.

2.4 Приликом успостављања пословног односа Клијент и Банка закључују Уговор о отварању, вођењу и гашењу платних рачуна предузетника.

Општи услови, Тарифа накнада и Термински план су саставни део Уговора, те сва та документа заједно представљају Оквирни уговор о платним услугама (у даљем тексту: Оквирни уговор).

Клијент закључењем Уговора потврђује да је претходно, пре склапања уговора, упознат с овим Општим условима и другим Актима Банке, који су наведени у овој тачки и да је сагласан са њима.

2.5 Уговор се закључује на српском језику, осим уколико није другачије уговорено.

Клијент има право да му Банка у току трајања уговорног односа, на његов захтев, достави копију уговора и то на папиру или другом трајном носачу података.

### **3. Отварање и вођење рачуна**

3.1 Банка Клијенту отвара и води текући динарски и девизни рачун за плаћање и друге платне рачуне ( рачун за посебне намене, заједнички рачун и др.) и обавља платне трансакције под следећим условима:

- Уколико Клијент поднесе Захтев за отварање једног или више редовних/за посебне намене/заједничких рачуна за плаћање на прописаном обрасцу Банке,
- Уколико на Захтеву наведе све тражене податке за отварање рачуна за плаћање неопходне за вођење јединственог регистра рачуна,
- Уколико уз Захтев приложи сва потребна документа за отварање рачуна сагласно прописима и интерним актима Банке,
- Уколико су подаци о Клијенту уписани у регистар који води надлежни орган тачни, као и подаци о заступнику, пуномоћнику и прокуристи,
- Уколико не постоје забране надлежних органа које су у вези са прописима из области спречавања прања новца и финансирања тероризма и других прописа.

Уколико се доставе документа прописана за резидента сагласно прописима о девизном пословању.

Банка Клијенту одобрава коришћење услуге електронског банкарства уколико Клијент поред услова из претходног става достави и уредно попуњен и потписан Захтев за коришћење електронског банкарства.

3.2 Банка Клијенту отвара Рачун и одобрава услугу електронског банкарства или одбија Захтев за отварање рачуна у року од 5 радних дана од пријема Захтева за отварање рачуна и потпуне документације. Банка задржава право да одбије отварање Рачуна Клијенту без навођења посебног образложења.

3.3 Банка и Клијент на основу Захтева за отварање рачуна и уредне документације за отварање рачуна закључују Уговор у писаној форми. Клијент добија један примерак Уговора.

Банка ће отворити рачун за плаћање или више њих у складу са Захтевом, водећи рачуна о сврси за коју се рачуни отварају. Уколико се отварају рачуни за посебне намене уз рачуне за редовно пословање у Захтеву то мора бити наведено и уз Захтев морају бити поднета документа сагласно прописима.

Клијент обавља пословање преко Рачуна након потписивања Оквирног уговора, односно по достави обавештења о отварању Рачуна и броју Рачуна.

Банка отвара Рачуне сагласно закону, подзаконским прописима и актима Банке.

3.4 Банка дневно преузима податке о статусним и другим променама Клијената, а који се региструју код надлежног органа за регистрацију.

Клијент се обавезује да ће у року од три дана, у складу са прописима, писаним путем, обавестити Банку о свим својим статусним променама, која се региструје код других надлежних органа и да Банци достави документацију и податке везане за ту промену у циљу усклађивања података о отвореном рачуну, као и о промени седишта, адресе и контакт података (укључујући, а не ограничавајући се на адресу коју је последњу доставио Банци, број телефона, број мобилног телефона, адреса електронске поште и сл.), те гарантује да су сви подаци који су достављени потпуни и тачни. У супротном сноси одговорност за сваку штету која би Банци или Клијенту могла настати услед немогућности правовременог обавештавања од стране Банке.

### **4. Овлашћена лица за заступање**

4.1 Средствима на рачуну располаже Предузетник у складу са Законом о привредним друштвима и другима прописима којима се уређује пословање Предузетника.

Предузетник може овластити више особа за располагање новчаним средствима, уколико са Банком не уговори другачије.

4.2 Овлашћење за располагање средствима са рачуна се издаје на прописаном обрасцу (Картон депонованих потписа), који потписује Предузетник и који се оверава печатом Предузетника.

Клијент је одговоран за свако располагање средствима на рачуну за плаћање извршено од стране овлашћеног лица. Забране располагања новчаним средствима које важе за Клијента важе и за овлашћена лица.

Овлашћена лица за располагање средствима на рачуну наведени су у Картону депонованих потписа који је саставни део досијеа Клијента о отвореном рачуну. Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог стања на Рачуну, осим у случајевима више силе или када прописи налажу другачије. Клијент је дужан за сваку промену овлашћеног лица на Картону депонованих потписа поднесе Банци писани захтев.

4.3 Банка не одговара за радње овлашћеног лица, како према Банци, тако и према Клијенту. За све пропусте и радње овлашћеног лица према Банци одговоран је Клијент.

## **5. Вођење рачуна**

5.1 Банка ће преко Рачуна Клијента извршавати платне трансакције и обављати услуге полагања готовине, подизања готовине или преноса новчаних средстава путем домаћих платних трансакција и међународних платних трансакција и друге платне услуге како је то одређено Уговором у оквиру расположивог стања на Рачуну.

Клијент, платне налоге доставља на прописаним обрасцима коришћењем уобичајених средстава пословне комуникације.

Услуге издавања и прихватања платних инструмената и извршење платних трансакција путем платних картица или других платних инструмената дефинисаће се посебним уговором и посебним општим условима пословања.

5.2 Банка може одбити извршење платне трансакције по основу издатог платног инструмента у следећим условима:

- Када такве трансакције представљају опасност за сигурност платног система,
- Када постоји сумња на неодобрено коришћење платног инструмента,
- Када постоји сумња на преверне радње коришћењем платног инструмента,
- Када наступе друге околности које упућују на угрожавање сигурности обављања платног промета.

## **6. Услови за коришћење електронског банкарства**

6.1 Корисник електронског банкарства је Клијент који у Банци има отворен динарски или девизни текући рачун за обављање послова платног промета у земљи и иностранству.

Клијент је у обавези да обезбеди рачунарску и комуникациону опрему за коришћење платног инструмента и да чува у тајности корисничку идентификацију (смарт картицу и ПИН) и прихвата потпуну одговорност за све обавезе настале при коришћењу његове корисничке идентификације. Клијент сноси комплетну одговорност за штету која је посредно или непосредно проузрокована због тога што су трећа неовлашћена лица користила Клијентову корисничку идентификацију и дужан је да одмах обавести Банку о неауторизованој употреби његове корисничке идентификације и о сваком другом облику кршења сигурности за који сазна путем дефинисаних канала комуникације са Банком.

6.2 Банка ће на основу пријаве Клијента о губитку, крађи или неовлашћеном приступу корисничкој идентификацији блокирати електронско плаћање. Сви налози послати пре блокирања коришћења услуге електронског банкарства биће обрађени. Банка ће Клијенту поново омогућити коришћење услуге електронског банкарства након измене корисничке идентификације.

Банка је дужна да на захтев Клијента достави доказ о достављеном обавештењу које је Клијент упутио Банци након сазнања о губитку, крађи или злоупотреби платног инструмента у року од 18 месеци од дана достављеног обавештења.

Инсталацију програма Клијент може обавити самостално у складу са примљеним упутствима, уз телефонску подршку запослених Банке или техничке подршке процесора и провајдера електронских услуга са којима Банка има успостављену сарадњу.

6.3 Банка не преузима одговорност ни штету због евентуалног губитка или уништења било којих података и опреме Клијента због инсталације и коришћења програма. Уколико клијент посумња у злоупотребу корисничке идентификације или другу врсту злоупотребе дужан је да одмах обавести Банку на e-mail: [ebanking@srpskabanka.rs](mailto:ebanking@srpskabanka.rs).

Банка задржава право да привремено или трајно блокира коришћење услуга електронског сервиса плаћања уколико се за то стекну услови, а посебно:

- када је пријављена крађа, губитак или неовлашћен приступ електронском банкарству,
- уколико Банка посумња да постоји било каква злоупотреба,
- у осталим ситуацијама значајним за сигурност Банке или за искључење ризика уговорних страна, без претходног упозорења.

Банка је дужна да обавести Клијента о намери блокаде апликацији за електронско банкарства и о разлозима те блокаде, односно одмах након блокаде уколико нису постојале могућности пре блокаде, осим у случајевима ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје оправдани безбедносни разлози.

6.4 Клијент може доставити захтев за престанак коришћења услуге електронског банкарства подношењем писаног захтева Банци.

Уговор се раскида писаним отказивањем коришћења услуга електронског банкарства од стране Клијента, подношењем Захтева за одјаву коришћења услуге.

6.5 Банка не преузима одговорност за недоступност услуге електронског банкарства која је наступила као последица техничких проблема на рачунарској опреми, испада или сметњи у телекомуникационим каналима, испадања електроенергетског система или као последица више силе.

Банка се обавезује да Клијенту, омогући реализацију свих правилно формираних, емитованих и дигитално потписаних безготовинских платних налога достављеним платним инструментом (електронским путем), према важећим роковима предаје и обраде налога, сагласно законским одредбама и уговореним условима са Банком. Електронски налог за плаћање поред оснивних дефинисаних елемената мора да садржи и елементе за проверу аутентичности и тачности тих налога и аутентичности њиховог подносиоца који обезбеђују непорецивост слања и непорецивост пријема валидног налога за плаћање.

## **7. Платни налози**

7.1 Банка ће извршити платни налог којим се тражи извршење платне трансакције преноса новчаних средстава:

- Ако је платни налог достављен у Банку у папирном или испостављен путем електронског банкарства или неким другим средством комуникације уговореним са Клијентом (путем факса, e-maila),
- Ако је платни налог потписан од стране овлашћених лица за располагање средствима и оверен печатом сагласно потписаном Картону депонованих потписа,
- Ако је платни налог исправно попуњен сагласно прописима,
- Ако је Платилац обезбедио покриће за извршење платног налога увећано за накнаде Банке које се обрачунавају и наплаћују у складу са Тарифом накнада Банке и друге трошкове посредничких банака у међународним трансакцијама, односно ако је обезбедио овалашћење да Банка може наплатити и друге трошкове за које је задужен рачун Банке приликом извршења међународних трансакција,
- Ако је Платилац дао сагласност за извршење (ауторизацију) платног налога,
- Ако не постоје законске препреке за извршење платног налога сагласно прописима који регулишу девизно пословање, спречавање прања новца и финансирања тероризма и другим прописима

Када се према посебним прописима (прописи о девизном пословању, прописи о спречавању прања новца и финансирања тероризма) за извршење платног налога захтева и додатна документација Банка ће извршити такав платни налог само уколико су таква документа поднешена уз платни налог.

Платни налози испостављени путем електронског банкарства поред напред наведених елемената морају да садрже елементе за проверу аутентичности платиоца који обезбеђује непорецивост слања и непорецивост пријема валидног платног налога.

7.2 Испуњавањем наведених услова сматра се да је Клијент дао сагласност за извршење платне трансакције. Клијент, односно овлашћено лице је одговорно за тачност и потпуност података на платном налогу и у случајевима када Банка учествује у процесу израде и издавања платног налога (провера стања на рачуну, помоћ приликом попуњавања). Све наведене радње морају бити обављене пре достављања платног налога Банци на извршење.

У случају да на платном налогу у домаћој валути између домаћег правног и/или физичког није наведен датум извршења, сматра се да је жељени датум извршења једнак датуму пријема налога. Време пријема платног налога је моменат када је Банка примила налог платиоца (у папирном облику или је испостављен путем електронског банкарства или на други уговорен начин), а сагласно утврђеном Терминском плану.

7.3 Банка прихвата и извршава исправни и уредно попуњени платни налог Клијента само у случају када је он достављен Банци од стране Клијента, а на начин како је то уговорено за поједину платну услугу, те ако не постоје законске препреке за његово извршење.

7.4 Уколико Банка прими платни налог на дан који није одређен као њен пословни дан или након времена које је одређено као крај пословног дана у Терминском плану, сматра се да је платни налог примљен са валутом извршења за следећи пословни дан.

Уредно попуњени/електронски испостављен платни налог Банка извршава на дан пријема налога или на унапред одређени пословни дан, у складу с Терминским планом, уз услов да на Рачуну Клијента постоје расположива новчана средства на дан извршења налога, као и да не постоје законске ограничења за његово извршење (блокада рачуна и др.).

7.5 У случају да се платни налог за домаће платне трансакције не изврши на дан пријема због недовољно средстава на Рачуну Клијента, налог ће се извршити сагласно Терминском плану Банке, уколико Клијент у року 3 дана од дана пријема налога обезбеди средства потребна за његово извршење.

Неизвршавање платног налога због непостојања расположивог салда на Рачуну не сматра се одбијањем налога и о наведеном Банка ће обавестити Клијент сагласно дефинисаном начину доставе информација о платним трансакцијама, односно за кориснике електронског банкарства кроз саму апликацију путем промене статуса налога.

Код међународних платних трансакција за које Клијент девизна средства обезбеђује куповином девиза од Банке платни налог, документација и динарско покриће Клијент мора обезбедити у времену дефинисаном Терминским планом Банке. У супротном Банка задржава право да достављени предрачун за куповину девиза поништи и одбије извршење платног налога.

7.6 Ако Клијент, односно овлашћено лице преда Банци неисправну јединствену идентификациону ознаку примаоца плаћања на налогу за плаћање, Банка није одговорна Клијенту нити примаоцу плаћања за неправилно извршење платне трансакције.

У случају да Банка спроводи радње и мере за повраћај средстава из платне трансакције која је извршена услед грешке Клијента (неправилна јединствена идентификациона ознака) Банка може наплатити накнаду.

Банка може одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви наведени услови за извршење истог.

О одбијању извршења налога за плаћање, као и о разлозима за одбијање и поступку за отклањање грешака које су биле узрок одбијања Банка ће доставити обавештење Клијенту, осим у случајевима кад је то забрањено на основи других прописа. Обавештење Банка доставља Клијент на начин и у уговореном року, а најкасније пре истека рока утврђеног за извршење платног налога. Банка има право да наплати накнаду за извршену доставу обавештења.

Ако Банка одбије извршење платног налога у складу са наведеним сматра се да платни налог није ни примљен.

Сагласност за извршење платних налога обухвата и сагласност на примену утврђеног курса Банке код купопродаје девиза.

## **8. Оповиз налога за плаћање**

8.1 Клијент, односно овлашћено лице може пре извршења платног налога писано опозвати сагласност за извршење платне трансакције или низа платних трансакција пре наступања непозивости тог налога. Захтев за оповиз мора бити потписан од стране овлашћених лица Клијента. Захтев за оповиз налога се доставља путем факса или у папиру на шалтеру Банке или на e-mail адресу: [opoziv.naloga@srpskabanika.rs](mailto:opoziv.naloga@srpskabanika.rs).

Када платну трансакцију иницира платилац преко примаоца плаћања или прималац плаћања, платилац не може опозвати платни налог након издавања платног налога или давања сагласности за извршење платне трансакције примаоцу плаћања.

Ако прималац плаћања иницира трансакцију директним задужењем, платилац може опозвати платни налог примаоца плаћања до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за задужење платиоцевог рачуна.

Платилац, односно овлашћено лице не може опозвати налог за плаћање након што је исти прослеђен у обраду (RTGS, SWIFT и др.).

8.2 Банка може наплатити Клијенту накнаду за оповиз налога.

## **9. Рокови извршења налога**

9.1 Банка ће извршити примљени платни налог у складу са Терминским планом, који је саставни део Општих услова.

Сматра се да је Банка уредно извршила налог за плаћање, ако је рачун пружаоца платних услуга примаоца плаћања одобрен за износ платне трансакције у складу са Терминским планом, односно када је Банка пружаоцу платних услуга примаоца плаћања доставила све потребне податке за извршење платног налога (датум валуте).

Банка код међународних платних трансакција не одговара за поступања ино банака. Одговорност Банке се ограничава само у односу на прву банку (контокорента) која учествује у низу извршења платног налога.

9.2 Ако Клијент захтева исплату готовог новца са рачуна, Банка је дужна да му тај новац исплати одмах, без накнаде, с тим да ако је реч о исплати готовог новца у износу већем од 600.000 динара или ефективног страног новца у износу чија је динарска противвредност по званичном средњем курсу већа од 600.000 динара – Банка му та средства може исплатити најкасније наредног радног дана.

Захтев за исплату ефикасности мора бити усклађен са прописима који уређују девизно пословање.

Уплатом готовине рачун Клијента се одобрава одмах по завршетку обраде трансакције у складу са Терминским планом.

Уплата ефикасности на девизни рачун Клијента рачун се одобрава по завршетку обраде трансакције. Уплата ефикасности мора бити усклађена са прописима који регулишу девизно пословање.

Уплате готовине и ефикасности на рачун Клијента, Банка врши без накнаде.

## 10. Курс замене валуте

10.1 Банка извршава платни налог у валути на коју исти гласи.

Уколико се Банка и Корисник платних услуга нису договорили другачије, Банка ће при извршењу платних трансакција користити курсну листу Банке на дан извршења трансакције.

10.2 Курсна листа Банке доступна је у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке и она се примењује без обавезе претходног обавештавања Клијента.

Промена курсне листе Банке се заснивају на изменама референтног курса и може се применити одмах и без претходног обавештавања Клијента о насталим изменама.

## 11. Доставља информација о платним трансакцијама

11.1 Банка ће књижити све промене о извршеним и неизвршеним платним трансакцијама по рачуну Клијента и исте доставља Клијенту путем извода на начин предвиђен у Захтеву Клијента за отварање рачуна или Уговору.

На изводу се достављају следећи подаци о платним услугама:

- Подаци о платној трансакцији (износ, валута, сврха плаћања, референца платног налога, датум валуте, курс, износ накнаде)
- Друге податке када је то договорено или прописано.

Банка и Клијент Уговором ће одредити место, време и начин доставе извода.

11.2 Извод се доставља по променама на рачуну које Клијент има у току једног пословног дана у року сагласно Терминском плану. У случају да Клијент нема промена на рачуну Банка не формира и не доставља извод.

Клијенти који користе електронско банкарство изводе по извршеним и неизвршеним платним рачунима динарским или девизним преузима кроз апликацију. Клијенти који користе електронско банкарство кроз апликацију имају увид о неизвршеним платним налозима путем промене статуса налога.

## 12. Одговорност и искључење одговорности Банке

12.1 Банка одговара Клијенту :

- За извршење неодобрене платне трансакције,
- За неизвршење, погрешно извршење или неблаговремено извршење платне трансакције (кашњење са извршењем, а сагласно Закону о платним услугама и другим прописима).

У случају извршења неодобрене платне трансакције Банка ће одмах по сазнању извршити повраћај средстава, односно Клијентов рачун ће вратити у стање пре извршења неодобрене платне трансакције. Банка ће у наведеном случају вратити и све наплаћене накнаде од Клијента, као и извршити плаћање камате од датума задужења рачуна до датума враћања рачуна на стање пре извршења неодобрене платне трансакције.

Истовремено на захтев Клијента, Банка ће извршити неизвршену платну трансакцију.

12.2 Банка не одговара за неизвршење или неблаговремено извршење платне трансакције у следећим случајевима:

- Ако наступе промене околности које отежавају извршење платне трансакције,
- Ако наступе ванредне околности које онемогућавају извршење платне трансакције.

Ванредним околностима се сматрају нарочито, али не искључиво:

- Природне непогоде,
- Политички догађаји,
- Немири, оружани сукоби, ванредно стање,



- Догађаји који онемогућавају обављање послова платних услуга због прекида струје и телекомуникационих веза: нефункционисање РТГС и клиринга, SWIFT, као и други догађаји који се не могу приписати Банци. Банка не преузима одговорност за недоступност услуге електронског банкарства која је наступила као последица техничких проблема на рачунарској опреми, испада или сметњи у телекомуникационим каналима, испадања електроенергетског система или као последица више силе.

### **13. Располагање са средствима на Рачуну**

13.1 Клијент може располагати уплаћеним новчаним средствима кад је износ Платне трансакције одобрен на Рачуну у складу с роковима извршења Платних трансакција који су одређени у Терминском плану и када Банка прими све потребне информације за одобрење рачуна Клијента.

Платне трансакције које долазе од платилаца из друге домаће или иностране банке обрађују се тако да се одобрава Рачун Клијента сагласно јединственој идентификационој ознаци у платном налогу. Банка нема обавезу провере исправности других података наведених уз Јединствену идентификациону ознаку.

Ако дан када су новчана средства одобрена на рачуну банке примаоца плаћања није пословни дан те банке, сматра се да је банка примаоца плаћања примила новчана средства за примаоца плаћања први следећи пословни дан.

13.2 Прихватањем ових Општих услова Клијент даје сагласност да Банка погрешно књижење задужења или одобрење Рачуна извршено без налога Клијента, а које је последица грешке Банке, може отклонити. О наведеним књижењима Банка Клијента обавештава на уговорени начин.

### **14. Основи за задужење рачуна Клијента**

14.1 Банка врши задужење рачуна Клијента путем менице и платног налога у случају када прималац плаћања иницира трансакцију за задужење рачуна Клијента. Банка извршава платну трансакцију задужења у складу са Законом о меници и Законом о платним услугама. Клијент као издавалац по меници задржава сва права прописана Законом о меници.

14.2 У случају да Банка има потраживања према Клијенту из било ког уговорног односа с Банком, Клијент је прихватањем ових Општих услова сагласан да Банка у случају да не испуни обавезе из било ког уговореног односа наплати доспели износ увећан за износ затезне камате са свих његових рачуна у Банци, односно из свих средстава Клијента.

Ако Банка врши наплату сагласно претходном ставу, а на Рачуну нема довољно средстава у валути плаћања, Банка ће извршити конверзију из осталих валута у складу с Актима Банке

14.3 Банка ће задужити платни рачун Клијента без платног налога у следећим случајевима:

- у поступку извршења, односно принудне наплате који се води над Клијентом у складу са законом,
- ради наплате доспелих накнада за услуге које Банка пружа, доспелих потраживања по основу кредита или других доспелих потраживања Банке према Клијенту ако је такав начин наплате уговорен,
- У другим случајевима прописаним Законом.

14.4 Извршена платна трансакција у случајевима из претходне тачке не сматра се неодобреном платном трансакцијом.

### **15. Накнаде, трошкови и камате**

15.1 За извршене домаће платне трансакције и међународне платне трансакције Банка наплаћује накнаду прописану Тарифом накнаде Банке. Тарифа накнада се објављују на видном месту у пословним просторијама у којима се нуде услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке.

Клијент је у обавези да плати Банци накнаде и трошкове других банака које су укључене у процесирање платне трансакција, а по којима је Банка задужена.

Накнаде и трошкови се наплаћују у динарима и Клијент је у обавези да обезбеди средства на рачуну за износ накнада и трошкова пре или у току извршења платне трансакције.

Накнаде у домаћим платним трансакцијама, међународним платним трансакцијама обрачунавају се у динарима применом курсне листе Банке на дан обрачуна. Основица за обрачун накнаде је износ платног налога у валути.

Банка ће извршити наплату накнада и трошкова на терет текућег рачуна у динарима, а уколико на истом нема довољно средстава наплата се врши на терет било ког рачуна у Банци, а сагласно Уговору између Клијента и Банке.

За платне налоге за међународне платне трансакције са опцијом трошка ОУР, трошак ино банке се наплаћује са платног рачуна Клијента у девизама, а уколико нема средстава трошак ино банке се наплаћује на терет других рачуна Клијента у Банци.

Банка има право да Клијенту обрачунава накнаду и стварне трошкове за обављање услуга у складу с важећом Тарифом накнада Банке.

15.2 На позитивно стање на Рачуну Банка не обрачунава камату.

Банка са Клијентом може уговорити камату на текућем рачуну, а у складу са Актима Банке.

15.3 Промена каматне стопе или курса које се заснивају на изменама референтне каматне стопе или референтног курса могу се применити одмах и без претходног обавештавања Клијента о насталим изменама.

15.4 Банка задржава право на измене и допуне Тарифу накнада Банка. Банка ће Клијенте обавештавати о изменама и допунама Тарифа накнада у складу са прописима, на начин и у роковима који су овим Општим условима утврђени за измену и допуну Уговора.

## 16. Гашење рачуна

16.1 Банка гаси Рачун на основу писменог захтева Клијента за гашење рачуна или на основу Уговора, а новчана средства преноси на рачун наведен у том захтеву, односно Уговору.

16.2 Банка гаси рачун Клијента у случајевима прописаним Законом и подзаконским прописима услед:

- стечаја или ликвидације,
- по основу престанка постојања правног лица,
- по основу спајања, припајања
- у другим случајевима предвиђеним прописима.

Даном гашења рачуна, односно престанком Уговора престају и све услуге уговорене у вези рачуна.

## 17. Право Клијента на приговор

17.1 Клијент има право да поднесе писани приговор ако сматра да се Банка не придржава обавеза из закљученог уговора, обавеза утврђених прописима, добрих пословних обичаја и Општих услова пословања. Клијент има право на приговор у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса. Банка је дужна да спроведе поступак по поднетом приговору и да подносиоцу приговора достави јасан и разумљив одговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, ако Банка из разлога који не зависе од њене воље не може да достави одговор у наведеном року тај се рок може продужити за још највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писмено обавести Клијента у року од 15 дана од дана пријема приговора у коме ће навести крајњи рок за давање одговора.

17.2 У случају да Клијент није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор, подносилац приговора може, пре покретања судског спора, НБС – Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга поднети притужбу у писменој форми (Београд, Поштански фах 712), у року од 6 месеци од дана пријема одговора Банке или протекла рока за давање одговора. НБС ће од Банке затражити изјашњење на притужбу и доставу одговарајућих доказа везаних за притужбу. НБС обавештава подносиоца притужбе о налазу по притужби у року од 3 месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај се рок може продужити за још највише 3 месеца, о чему НБС обавештава подносиоца притужбе. У обавештењу НБС указује подносиоцу притужбе на могућност вансудског решавања спорног односа са Банком у поступку посредовања пред НБС или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање.

17.3 Поред Клијента описана права на подношење приговора и притужбе има и давалац средстава обезбеђења.

17.4 Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

17.5 Банка је дужна да у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се Клијенти упознају са начином подношења приговора и начином поступања по приговору.

17.6 У случају других извештаја и обавештења послатих од стране Банке, Клијент има право да поднесе писану рекламацију Банци најкасније у року до 13 месеци од дана пријема спорног документа. Банка је у обавези да у року од 5 дана писмено одговори Клијенту који је поднео рекламацију.

## **18. Услови за измену и допуну, као и престанак Уговора**

18.1 Уговор се закључује на неодређено време.

18.2 Банка је дужна да Клијенту достави у писаној форми или на другом трајном носачу података измене и допуне одредби Уговора најкасније 2 месеца пре предложеног дана почетка њихове примене.

Након пријема предлога Клијент се може сагласити да предложене измене и допуне производе правно дејство пре предложеног дана почетка њихове примене.

18.3 Сматра се да се Клијент сагласио са предлогом уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна Уговора није обавестио Банку да се с тим није сагласио, о чему је Банка дужна да га обавести истовремено с достављањем измена.

18.4 Уколико не прихвати тај предлог Клијент има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Уговор, достављањем обавештења о раскиду и писаној форми, без плаћања накнаде.

18.5 Клијент може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор, подношењем захтева за раскид уговора у писаној форми, уз отказни рок од 30 дана, ако Уговором није одређен краћи отказни рок. Клијент је обавезан да претходно измири све обавезе из Уговора до дана престанка Уговора, односно до истека отказног рока.

18.6 Банка може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор са отказним роком од 2 месеца.

Банка има право да раскине уговор у складу са Уговором, као и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или другим законима. Уколико Клијент не достави Банци податке и документацију неопходну за познавање и праћење клијента, Банка је дужна да одбије извршење трансакција и раскине уговор без отказног рока, у складу са одредбама Закона о спречавању прања новца и финансирања тероризма.

Банка задржава право да може иницирати и раскинути Уговор, уколико је дошло до измене Аката Банке којима су на другачији начин дефинисани будући правци развоја Банке и циљне групе Клијената.

Банка је у обавези да обавести Клијента о отказу уговора у писменој форми.

## 19. Завршне одредбе

**19.1 Измене Општих услова пословања** - Банка на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на својој званичној интернет презентацији објављује Опште услове пословања.

Банка задржава право да врши измену и допуну Општих услова пословања, о чему је дужна да Клијенту достави у писаној форми или на другом трајном носачу података предлог измене и допуне Општих услова најкасније 2 месеца пре предложеног дана почетка њихове примене. Сматра се да се Клијент сагласио са предлогом уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна Општих услова није обавестио Банку да се с тим предлогом није сагласио. Уколико не прихвати тај предлог, Клијент има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Уговор, достављањем обавештења о раскиду у писаној форми, без плаћања накнаде.

**19.2 Решавање спорова** - Уколико у пословном односу између Клијента и Банке дође до спора, Банка ће настојати да исти реши споразумно, договором са Клијентом, уз уважавање обостраних интереса. У случају да није могуће постићи споразум, спор ће решавати надлежни суд на чијем се подручију налази седиште Банке, осим уколико је уговорено другачије.

**19.3 Примена права** - На све односе који нису уређени овим Општим условима примењују се одредбе закона који уређују платне услуге, заштиту корисника финансијских услуга, девизно пословање, облигационе односе, спречавање прања новца и финансирања тероризма, као и одредбе других закона и прописа Републике Србије. За све евентуалне спорове између Клијента и Банке меродавно је право Републике Србије, ако се Уговором другачије не одреди.

**19.4 Примена Општих услова пословања** – Ови Општи услови пословања се примењују од 01.10.2015. године.

Општи услове се примењују на све уговоре о отварању, вођењу и гашењу рачуна предузетника и друге уговоре о пружању платних услуга, закључене до дана њихове примене, о чему ће Банка обавестити све Клијенте, у законском року.

Уколико су одредбе уговора којима су Банка и Клијент до примене ових Општих услова уређивали односе у вези са отварањем, вођењем и гашењем рачуна предузетника и пружањем других платних услуга, у супротности са одредбама Закона о платним услугама и/или одредбама ових Општих услова и Аката Банке, те одредбе раније склопљених уговора неће се примењивати, већ ће се примењивати одредбе Закона о платним услугама и/или одредбе ових Општих услова и Аката Банке.