

Општи услови пословања Српске банке а.д. за извршење једнократних платних трансакција

1. Уводне одредбе

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

1.1 Банка – доносилац ових Опшних 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, e-mail: banka@srpskabanka.rs

1.2 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 Банке, а уређују права и обавезе Клијената и Банке (Општи услови пословања за пружање појединих платних услуга, Тарифа накнада итд.).

1.3 Општи услови – Општи услови пословања Српске банке а.д. за извршавање једнократних платних трансакција

1.4 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;

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

1.6 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;

1.7 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;

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

1.9 Потрошач означава 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;

1.10 Новчана средства означавају готов новац, средства на рачуну и електронски новац;

1.11 Готов новац означава новчанице и ковани новац;

1.12 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;

1.13 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;

1.14 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;

1.15 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;

1.16 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;

1.17 Трајни носач података означава свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања;

1.18 Термински план - Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д., Београд;

1.19 Тарифа накнада – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д., Београд.

2. Опште одредбе

2.1 Овим Општим условима Банка одређује начин и услове извршења једнократне платне трансакције по налогу Платиоца, рокове за извршење Једнократних платних трансакција, каматама, накнадама и трошковима везаним за извршење Једнократне платне трансакције начин и рокове обавештавања Платиоца и одговорност Банке. Саставни део Општих услова су Тарифа накнада и Термински план.

2.2 Платилац предајом потписаног платног налога потврђује да је претходно упознат са овим Општим условима, Терминским планом и Тарифом Банке, који су објављени и доступни на видном месту у пословним просторијама Банке у којима се нуде услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке.

2.3 Моментом предаје потписаног платног налога Банци на извршење сматра се је Платилац упознат и да је прихватио услове за обављање Једнократне платне трансакције који су прописани Општим условима и другим Актима Банке, те да је између Платиоца и Банке закључен Уговор о једнократној платној трансакцији.

2.4 На захтев Платиоца, Банка је дужна да Платиоцу достави Опште услове, Тарифу накнада и Термински план на папиру или другом трајном носачу података.

3. Сагласност и извршење Једнократних платних трансакција

3.1 Сматра се да је Платилац дао сагласност за извршење Једнократне платне трансакције чином предаје платног налога на шалтерима Банке.

3.2 Информације које Банка треба да учини доступним Платиоцу пре извршења једнократне платне трансакције су:

- подаци о јединственој идентификационој ознаци или друге податке које је Платилац дужан да наведе ради правилног извршења налога,
- рок за извршење платне трансакције,
- висину и врсту свих накнада које Банка наплаћује Платиоцу
- курс замене валуте за мењачке послове, односно референтни курс који Банка користи за платну трансакцију

Банка Платиоцу наведене информације може пружити и на самом платном налогу.

3.3 Банка извршава Једнократне платне трансакције по пријему платног налога, а у складу са Терминским планом ако су испуњени следећи услови:

- да је попуњен у складу са Законом о платним услугама и подзаконским актима,
- да је испуњен читко и потпуно (без исправки),
- да је потписан од стране Платиоца,
- да не постоје законске препреке за извршење платног налога,
- да је Платилац обезбедио покриће за извршење платног налога увећано за накнаде Банке које се обрачунавају и наплаћују у складу са Тарифом накнада.

Банка врши пријем платних налога сваки пословни дан у оквиру утврђеног Терминског плана.

3.4 Банка након пријема платног налога за извршење једнократне платне трансакције је дужна да Платиоцу достави у папиру или трајном носачу следеће информације:

- референтну ознаку које платиоцу омогућавају идентификацију платне трансакције и информације о примаоцу плаћања,
- износ платне трансакције у валути наведеној на налогу,
- износ свих накнада које Банка наплаћује,
- Курс замене валуте,
- Датум пријема налога.

3.5 Ако Платилац преда Банци налог са неиправном јединственом идентификационом ознаком Примаоца плаћања, Банка није одговорна ни Платиоцу ни Примаоцу плаћања за неправилно извршење једнократне платне трансакције.

Платилац је одговоран за тачност и потпуност података на платном налогу и у случајевима када Банка учествује у процесу израде и издавања платног налога.

3.6 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 Платиоцу одмах по пријему налога, осим у случајевима кад је то забрањено на основу других прописа. Ако Банка одбије извршење платног налога у складу са наведеним сматра се да платни налог није ни примљен.

Банка извршава примљене платне налоге за једнократну платну трансакцију сагласно објављеном Терминском плану.

4. Одговорност Банке

4.1 Банка одговара Платиоцу :

- За извршење неодобрене платне трансакције,
- За неизвршење 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 платиочев рачун ће вратити у стање пре извршења неодобрене платне трансакције.

Ако је Банка одговорна за неизвршење или погрешно извршење Једнократне платне трансакције обавезна је да врати износ неизвршене или погрешно извршене Једнократне платне трансакције као и све обрачунате и наплаћене накнаде и камату на коју Платилац има право сагласно Актима Банке.

4.2 Банка није обавезна да изврши повраћај средстава за неизвршене или погрешно извршене Једнократне платне трансакције и обрачунате накнаде и камате у следећим случајевима:

- Ако је неизвршење или погрешно извршење Једнократне платне трансакције последица ванредних околности на које Банка не може да утиче,
- Ако је неизвршење или неуредно извршење Једнократне платне трансакције последица обавезе Банке која произилази из других прописа,
- Ако је Платилац дао погрешне инструкције на платном налогу,
- Ако платилац није одмах обавестио Банку о неизвршењу или погрешном извршењу одмах када је дошао до сазнања о претходном, а најкасније у законском року.

5. Накнаде, трошкови и курсеви

5.1 Преглед накнада за платне услуге и остале услуге у пословању са Платиоцем објављене су у Тарифи накнада. Тарифа накнада се објављује и доступна је на видном месту у пословним просторијама Банке у којима се нуде услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке.

Банка има право да обрачуна и наплати накнаду и стварне трошкове за обављање услуга сагласно важећој Тарифи накнада.

Банка задржава право на измене и допуне Тарифу накнада Банка.

5.2 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.

6. Право Клијента на приговор

6.1 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.

6.2 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, ул. 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.

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

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

6.5 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.

7. Завршне одредбе

7.1 **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.

7.2 **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 подручју налази седиште Банке, осим уколико је уговорено другачије.

7.3 **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.

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