

ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА СРПСКЕ БАНКЕ А.Д. БЕОГРАД ЗА ПРУЖАЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА

Подаци о документу:

Назив документа:	Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за пружање платних услуга физичким лицима
Тип документа:	Остало
Издање документа:	7.0.
Ознака документа:	СБ-ОСТ-009
Датум примене:	06.05.2025. године

Контрола:	Служба контроле усклађености пословања не даје сагласност на интерна акта чији је власник или у чијој изради учествује
------------------	--

Размотрио:	Извршни одбор	И.О. бр. 35/25 од 24.01.2025.
-------------------	---------------	-------------------------------

Усвојио/одобрио:	Управни одбор
Број одлуке:	У.О. бр. 13/25
Датум одобрења:	30.01.2025.

Кратак опис интерног акта, односно измене:

Новим издањем Општих услова пословања Српске банке а.д. Београд за пружање платних услуга физичким лицима извршено је усклађивање са Законом о изменама и допунама Закона о платним услугама („Сл. гласник РС“, бр. 64/2024). Извршене су и одређене правно – техничке корекције.

Документ доставити:

Запосленима у Банци
Објавити на интернет презентацији и у пословним просторијама Банке

Историја измена од октобра 2015. године:

Број издања	Период важења претходног издања	Напомене (број одлуке и др.)
1.0.	01.10.2015. - 09.08.2017.	У.О. бр. 1110 од 27.08.2015.
1.1.	10.08.2017. - 02.12.2018.	У.О. бр. 180 од 31.05.2017
2.0.	03.12.2018. - 16.03.2019.	У.О. бр. 366 од 27.09.2018.
3.0.	17.03.2019. - 14.03.2020.	У.О. бр. 429 од 07.02.2019.
4.0.	15.03.2020. - 02.10.2020.	У.О. бр. 567 од 30.12.2019.
5.0.	03.10.2020 - 16.01.2024.	У.О. бр. 108/20 од 30.07.2020.
6.0.	17.01.2024 - 05.05.2025.	У.О. бр. 126/23 од 13.11.2023.
7.0.	06.05.2025 -	У.О. бр. 13/25 од 30.01.2025.

Садржај:

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ	4
2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ.....	9
3. ПРЕДУГОВОРНА ФАЗА	9
4. ОТВАРАЊЕ ПЛАТНОГ РАЧУНА.....	9
5. ИЗДАВАЊЕ ОВЛАШЋЕЊА.....	11
6. РАСПОЛАГАЊЕ СРЕДСТВИМА НА РАЧУНУ	12
7. ВРСТЕ РАЧУНА КОЈЕ КОРИСНИК МОЖЕ ОТВОРИТИ У БАНЦИ.....	12
7.1. Динарски платни рачуни за пријем зарада	12
7.2. Платни рачун са основним услугама	13
7.3. Наменски рачун.....	14
7.4. Девизни платни рачун	14
8. ВОЂЕЊЕ РАЧУНА	14
9. ПЛАТНИ НАЛОЗИ	14
10. ОДГОВОРНОСТ БАНКЕ, ОДНОСНО КОРИСНИКА ЗА ИНИЦИРАЊЕ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА У СЛУЧАЈУ НЕИЗВРШЕНЕ, НЕПРАВИЛНО ИЗВРШЕНЕ И НЕОДОБРЕНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ	17
11. ОПОЗИВ НАЛОГА ЗА ПЛАЋАЊЕ	20
12. РОКОВИ ИЗВРШЕЊА НАЛОГА	21
13. КУРС ЗАМЕНА ВАЛУТА.....	21
14. УСЛУГЕ ИНИЦИРАЊА ПЛАЋАЊА, УСЛУГЕ ПРУЖАЊА ИНФОРМАЦИЈА О РАЧУНУ И ПОТВРДА РАСПОЛОЖИВОСТИ СРЕДСТАВА.....	22
14.1. Услуга иницирања плаћања.....	22
14.2. Услуга информисања о рачуну	22
14.3. Потврда расположивости новчаних средстава	23
15. ДОДАТНЕ ПЛАТНЕ УСЛУГЕ	23
15.1. Дигитално банкарство	24
15.2. Платне картице.....	29
15.3. Заштитне и друге мере	39
15.4. Блокада коришћења платних инструмената.....	41
16. ДОСТАВА ИНФОРМАЦИЈА О ПЛАТНИМ ТРАНСАКЦИЈАМА	43
17. ОСНОВИ ЗА ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА	43
18. НАКНАДЕ, КАМАТЕ И ТРОШКОВИ.....	44
19. ПРОМЕНА ПЛАТНОГ РАЧУНА.....	46
20. ГАШЕЊЕ РАЧУНА	47
21. ПРАВО КОРИСНИКА НА ПРИГОВОР	47
22. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА	49
23. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ	50

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

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

- 1.1. **Банка** – доносилац ових општих услова 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. **Корисник** – физичко лице (потрошач) који је с Банком закључио Уговор о платним услугама и користи или је користио платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења тих услуга;
- 1.3. **Уговор** – Уговор о отварању, вођењу и гашењу платног рачуна физичких лица или Уговор о издавању и коришћењу револвинг кредитне картице;
- 1.4. **Рачун** – платни рачун који Банка, на основу Уговора и Општих услова отвара Кориснику, а који се користи за извршење платних трансакција (динарски платни и девизни платни рачун);
- 1.5. **Општи услови** – Општи услови пословања за пружање платних услуга физичким лицима;
- 1.6. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд за физичка лица;
- 1.7. **Термински план** – Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д. Београд;
- 1.8. **Платни рачун** - означава рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;
- 1.9. **Рачун** - платни рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга, уз који могу бити повезане платне картице за извршавање платних трансакција у домаћој и иностраној валути;
- 1.10. **Платна трансакција** - означава уплату, пренос или исплату новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања или се иницира у име платиоца, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;
- 1.11. **Платна трансакција на даљину** - платна трансакција која је иницирана путем интернета или уређаја који се може користити за комуникацију на даљину;
- 1.12. **Платни налог** - означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;
- 1.13. **Платни инструмент** - означава свако персонализовано средство и/или скуп поступака уговорених између корисника платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај корисник примењује за издавање платног налога, односно за иницирање платне трансакције и/или увид у стање и промет по Рачуну (платна картица, електронско банкарство, мобилно банкарство);
- 1.14. **Иницирање платне трансакције** - означава предузимање радњи које су претходни услов за започињање извршења платне трансакције, укључујући издавање платног налога и спровођење аутентификације;
- 1.15. **Пужалац платних услуга који води рачун** - пружалац платних услуга који платиоцу отвара и води платни рачун;
- 1.16. **Пужалац услуге иницирања плаћања** - пружалац платних услуга који обавља пословне активности пружања услуге иницирања плаћања по платном рачуну;
- 1.17. **Пужалац услуге пружања информација о рачуну** - пружалац платних услуга који обавља пословне активности пружања услуге информација о рачуну;
- 1.18. **Услуга пружање информација о рачуну** – услуга која се пружа преко интернета и којом се пружају груписане информације о једном или више платних рачуна које Корисник платних услуга има код другог пружаоца платних услуга или код више пружаоца платних услуга;
- 1.19. **Услуга иницирања плаћања** - платна услуга код које се на захтев Корисника платних услуга издаје платни налог на терет платног рачуна платиоца који се води код другог пружаоца платних услуга;

- 1.20. **Корисник платних услуга** - означава Корисника, физичко или правно лице које користи платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења платних услуга, као и услуга дигиталног банкарства и/или платних картица;
- 1.21. **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;
- 1.22. **Прималац плаћања** - означава физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
- 1.23. **Новчана средства** - означавају готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
- 1.24. **Готов новац** - означава новчанице и ковани новац;
- 1.25. **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;
- 1.26. **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;
- 1.27. **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;
- 1.28. **Датум валуте** - референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;
- 1.29. **Референтни курс** - курс на основу којег се врши купопродаја девиза, а који је доступним учинио пружалац платних услуга у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке или који потиче из јавно доступног извора;
- 1.30. **Референтна каматна стопа** - 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;
- 1.31. **Јединствена идентификациона ознака** - означава комбинацију слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга одређује кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију корисника и/или његовог платног рачуна. У смислу ових Општих услова Банка под јединственом идентификационом ознаком подразумева број Рачуна сагласно позитивним прописима;
- 1.32. **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 (папир, SMS порука, порука електронске поште, оптички диск, USB флеш уређај, мобилни телефон, hard disk рачунара итд.);
- 1.33. **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;
- 1.34. **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;
- 1.35. **Картица** - платни инструмент у облику физичке платне картице који се користи за иницирање платне трансакције, односно DinaCard и Visa платна картица која омогућује Кориснику располагање средствима са Рачуна на банкоматима, POS уређајима, интернет продајним местима и другим уређајима;

- 1.36. **PIN за платне картице** – посебан четвороцифрени број који се додељује уз платну картицу и служи за идентификацију Корисника картице приликом коришћења платне картице, а познат је искључиво Кориснику картице;
- 1.37. **Корисник картице** - физичко лице које је са Банком закључило Уговор, односно лице које користи Картицу за располагање средствима по Рачуну и може бити власник рачуна или Овлашћено лице;
- 1.38. **Овлашћено лице** - физичко лице које је овлашћено од стране власника рачуна, односно на основу закона да може располагати средствима на Рачуну, а којем је Банка издала платну картицу и чије је име одштампано на платној картици. Овлашћено лице може бити пуномоћник или законски заступник;
- 1.39. **Број картице** - број од 16 цифара наведен на Картици, на основу којег се врши идентификација трансакције настале коришћењем Картице;
- 1.40. **Персонализовани сигурносни елементи** - означавају персонализоване податке и обележја која пружалац платних услуга додељује Кориснику у циљу аутентификације;
- 1.41. **Банкомат** - уређај за аутоматску исплату готовине са рачуна коришћењем Картице, проверу стања припадајућег Рачуна Корисника Картице, као и друге услуге које Банка омогућује коришћењем овог уређаја уз идентификацију уносом PIN-а;
- 1.42. **POS терминал** - уређај на продајном или исплатном месту намењен за извршење платних трансакција плаћања роба и/или услуга или исплате готовине, који може захтевати ауторизацију трансакције од стране Корисника према типу самог POS уређаја и Картице (без идентификације или идентификација PIN-ом);
- 1.43. **Интернет продајно место** – продајно место које омогућује продају робе и/или услуга путем интернета, које прихвата Картицу као безготовинско средство плаћања;
- 1.44. **Дневни лимити** – укупни дневно дозвољени број и износ трансакција исплате готовине по Картици и укупно дневно дозвољени број и износ трансакција плаћања на продајним местима по Картици;
- 1.45. **Месечни лимити** – укупан месечно дозвољен број и исплате готовине по Картици и укупан месечно дозвољен број и износ трансакција плаћања на продајним местима по Картици;
- 1.46. **Курс обрачунске валуте за платне картице** – курс који се примењује од стране Visa платног система, а који се користи за прерачун оригиналног износа трансакције извршене платном картицом у износ у валути задужења Рачуна (прерачун у EUR), расположив на адреси www.visacemea.com/uv/exchange_rates.jsp;
- 1.47. **Дигитално банкарство** - означава скуп услуга и сервиса Банке, и то електронско банкарство, мобилно банкарство и SMS сервис;
- 1.48. **Електронско банкарство** - платни инструмент који могућава Кориснику коришћење услуга повезаних са платним рачуном употребом одговарајућег апликативног софтвера на рачунару;
- 1.49. **Мобилно банкарство** – платни инструмент који могућава Кориснику коришћење услуга повезаних са платним рачуном употребом одговарајућег апликативног софтвера на мобилном уређају;
- 1.50. **PIN за мобилно банкарство** - лични четвороцифрени идентификациони број који Корисник самостално дефинише путем мобилног банкарства, а служи за недвосмислену идентификацију Корисника, пријаву за коришћење мобилног банкарства и давање сагласности за извршење платне трансакције;
- 1.51. **IPS QR код** – стандардизована дводимензионална ознака која представља дводимензионални бар-код са прописаним елементима и користи се за презентовање података Корисника, односно преузимање података од трговца, као и за преузимање података од примаоца плаћања у случају плаћања (нпр. рачуна/фактура), у ком случају има ознаку NBS IPS QR;
- 1.52. **SMS сервис** - представља сервис којим Банка омогућава Кориснику да посредством мобилног телефона, SMS порукама, добије информације о стању и променама на његовим рачунима и платним картицама код Банке;

- 1.53. **Платни систем** – систем за пренос новчаних средстава између учесника у овом систему, са писаним и стандардизованим процедурама и правилима за обраду и нетирање и/или поравнање налога за пренос у Платном систему који се примењују на све учеснике у том систему;
- 1.54. **Термински план** - Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д. Београд;
- 1.55. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банка а.д. Београд за физичка лица;
- 1.56. **Инстант трансфер одобрења (инстант плаћање)** - домаћа платна трансакција у динарима до износа од 300.000,00 динара којом се омогућава тренутна реализација трансфера одобрења који платилац може иницирати у било које време током сваког дана у години, односно код којег се пренос новчаних средстава на платни рачун примаоца плаћања извршава одмах;
- 1.57. **Клиринг систем** - платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција, по основу трансфера одобрења и директних задужења чији је појединачни износ до 300.000,00 динара;
- 1.58. **RTGS систем** - платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција са износом преко 300.000,00 динара;
- 1.59. **IPS NBS систем** – скраћеница Инстант плаћања Србија – Народна банка Србије, овај систем се користи за пренос новчаних средстава у појединачном износу до 300.000,00 динара између учесника у том систему у циљу извршавања инстант трансфера одобрења у било које време током сваког дана у години, а у складу са одлуком којом се уређују општа правила за извршавање инстант трансфера одобрења;
- 1.60. **Листа репрезентативних услуга** - Листа од најмање десет, а највише двадесет репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном за које корисници платних услуга плаћају накнаде. Листу репрезентативних услуга прописује Народна банка Србије (у даљем тексту: НБС) и она је објављена на интернет презентацији НБС, као и у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке;
- 1.61. **Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном** - Документ који садржи списак услуга с листе репрезентативних услуга које Банка има у понуди, као и податке о појединачној накнади за сваку услугу са Листе репрезентативних услуга повезаних с платним рачуном и он се обавља у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке;
- 1.62. **FATCA пропис** – Закон о потврђивању Споразума између Владе Републике Србије и Владе Сједињених Америчких Држава (у даљем тексту: САД) са циљем побољшања усаглашености пореских прописа на међународном нивоу и примене FATCA прописа, у складу са којим Банка има обавезу да идентификује кориснике пореске обвезнике САД који имају отворен рачун у Банци;
- 1.63. **3D Secure услуга** - услуга Банке за Кориснике приликом плаћања платном картицом на интернету код трговаца који су укључени у Verified by Visa програм, а која кориснику картице пружа додатну заштиту од неовлашћеног коришћења картице током извршења интернет трансакције;
- 1.64. **Једнократна 3D Secure лозинка (One Time Password)** - представља једнократну нумеричку шифру коју Корисник уноси приликом плаћања на 3D Secure интернет продајним местима;
- 1.65. **Аутентификација** - означава поступак који пружаоцу платних услуга омогућава проверу идентитета корисника платних услуга или ваљаности употребе одређеног платног инструмента, укључујући употребу персонализованих сигурносних елемената корисника и може бити извршена на различите начине у складу са технолошким решењима које банка Кориснику ставља на располагање (PIN за платне картице или мобилно банкарство, QR код);
- 1.66. **Поуздана аутентификација корисника** - означава аутентификацију са употребом два или више елемената који спадају у категорију знања (нешто што само корисник зна), поседовања (нешто што само корисник поседује) и својствености (нешто што корисник јесте) који су

међусобно независни, што значи да откривање једног не умањује поузданост других, а која је осмишљена тако да штити поверљивост података о аутентификацији;

- 1.67. **Ауторизација** - представља потврду жељене и инициране радње од стране корисника (потврда плаћања, прихватање понуде, потписивање уговорне документације), а у складу са технолошким решењима које банка Кориснику ставља на располагање (SMS OTP кодом, PIN-ом за платне картице или мобилно банкарство и слично);
- 1.68. **Персонализовани сигурносни елементи** - означавају персонализоване податке и обележја која пружалац платних услуга додељује Кориснику платних услуга у циљу аутентификације;
- 1.69. **Осетљиви подаци о плаћању** - означавају сваки податак, укључујући персонализоване сигурносне елементе, који се може искористити за извршење преварних радњи, при чему у случају активности пружаоца услуге иницирања плаћања и пружаоца услуге пружања информација о рачуну, име власника рачуна и број рачуна не представљају осетљиве податке о плаћању;
- 1.70. **Трансфер одобрења** - платна услуга код које платилац код свог пружаоца платних услуга иницира извршење једне или више платних трансакција на терет свог платног рачуна, укључујући и издавање трајног налога, након чега се платни рачун примаоца плаћања одобрава за износ платне трансакције;
- 1.71. **Директно задужење** - платна услуга код које прималац плаћања на основу платиочеве сагласности иницира платну трансакцију за задужење платиочевог платног рачуна. Платилац може ову сагласност дати примаоцу плаћања, свом пружаоцу платних услуга или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања;
- 1.72. **Извршавање новчане дознаке** - платна услуга код које пружалац платних услуга прима платиочева новчана средства без отварања платног рачуна за платиоца или примаоца плаћања, искључиво ради стављања тих средстава на располагање примаоцу плаћања или ради преноса тих средстава примаочевом пружаоцу платних услуга, који их ставља на располагање примаоцу плаћања.

2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Овим општим условима Банка уређује услове отварања, вођења и гашења рачуна, услове и начин обављања и пружања платних услуга корисницима физичким лицима. Саставни део Општих услова су Тарифе накнада и Термински план.

3. ПРЕДУГОВОРНА ФАЗА

Банка је дужна да Кориснику, у примереном року пре закључења Уговора, на начин који га неће довести у заблуду, достави информације које су Законом о платним услугама утврђене као обавезни елементи тог уговора и то на начин који ће Кориснику омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, као и да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга. Банка уручује Кориснику нацрт Оквирног уговора и Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном, који садрже ове информације, односно на захтев Корисника доставља Листу репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном за потрошаче, на папиру или другом трајном носачу података.

Нацрт Оквирног уговора се Кориснику доставља у пословним просторијама Банке или путем електронске поште.

Информисање Корисника о платним услугама пре закључења уговора на даљину обавља се у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину.

4. ОТВАРАЊЕ ПЛАТНОГ РАЧУНА

4.1. Банка Кориснику отвара и води динарски платни и девизни платни рачун за плаћање, друге платне рачуне и обавља платне трансакције под следећим условима:

- уколико Корисник поднесе захтев за отварање једног или више редовних/за посебне намене/заједничких рачуна за плаћање на прописаном обрасцу Банке (попуњен и потписан захтев се предаје Банци или доставља електронском поштом у складу са прописима који регулишу електронски документ и електронску идентификацију),
- 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 не постоје забране надлежних органа које су у вези са прописима из области спречавања прања новца, финансирања тероризма и финансирања ширења оружја за масовно уништење и других прописа,
- уколико се доставе документа прописана за резидента или нерезидента сагласно прописима о девизном пословању,
- уколико Корисник поднесе захтев за отварање динарског платног рачуна са основним услугама, дужан је да достави Банци изјаву у писаној форми да нема отворен рачун код друге банке или обавештење друге банке о томе да ће платни рачун бити угашен.

Банка је дужна да на захтев Корисника отвори динарски платни рачун са основним услугама или да тај захтев одбије у року од 10 радних дана од пријема захтева за отварање тог рачуна и уредне документације. У случају одбијања захтева за отварање динарског платног рачуна са основним услугама, Банка ће у писаној форми обавестити Корисника о одбијању и разлозима одбијања, осим када је то забрањено прописом.

- 4.2. Захтев за отварање рачуна могу потписати Корисник, односно законски заступник, старатељ или пуномоћник који је одговарајућим актом (пуномоћјем Корисника, решењем о старатељству) овлашћен за отварање рачуна.

У случају да рачун отвара пуномоћник, пуномоћје треба бити оверено од домаћег или страног органа надлежног за послове овере, сагласно позитивним прописима и не сме бити старије од 6 месеци од дана издавања.

Пуномоћник је у обавези да достави Банци прописану документацију неопходну за идентификацију идентичну оној коју доставља законски заступник Корисника.

Пуномоћје важи до писаног опозива, односно престаје сагласно прописима и овим општим условима.

- 4.3. Банка и Корисник, на основу захтева за отварање рачуна и уредне документације за отварање рачуна, закључују Уговор у писаној форми. Корисник добија један примерак Уговора.

Банка ће отворити рачун за плаћање или више њих у складу са захтевом и достављеном документацијом сагласно прописима, водећи рачуна о сврси за коју се рачуни отварају.

Ови 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).

Уколико Корисник поднесе захтев за коришћење услуга дигиталног банкарства Банка Кориснику, приликом отварања платног рачуна, ставља на располагање и Корисничко упутство и безбедносна правила за коришћење услуга дигиталног банкарства.

Корисник закључењем Уговора потврђује да је претходно, пре закључења уговора, упознат са овим општим условима и другим актима Банке, који су наведени у овој тачки и да је сагласан са њима.

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

Корисник има право да му Банка, на његов захтев, достави копију уговора и то на папиру или другом трајном носачу података.

Банка има право на слободан избор Корисника. Банка задржава право да одбије отварање платног рачуна, односно да не прихвати закључење уговора и/или пружање услуге Кориснику без посебног образложења, уколико је на основу оцене стручних служби утврђено да Корисник и достављена документација не испуњава услове у складу са прописима (посебно из области спречавања прања новца, финансирања тероризма и финансирања ширења оружја за масовно уништење), интерним актима Банке, уз враћање достављене документације Кориснику.

- 4.4. Корисник се обавезује да ће у року од 3 дана, у складу са прописима, писмено обавестити Банку и у истом року доставити документацију о свим променама личних података, података о овлашћеним лицима, адреси, броја телефона, адресе електронске поште, о издавању новог личног документа Корисника и других података битних за уредну и редовну комуникацију, те гарантује да су сви подаци који су достављени потпуни и тачни. У супротном, Корисник сноси одговорност за сваку штету која би Банци или Кориснику могла настати услед немогућности правовременог обавештавања од стране Банке.

Уколико обавештење Банке не буде уручено због промене адресе и контакт података, сматраће се да је уредно уручено, ако је упућено на последњу адресу коју је Корисник доставио Банци.

- 4.5. У случају да Корисник има отворен рачун код Банке, обавезан је да благовремено, а најкасније у року од 3 дана, писмено обавести Банку о промени своје пореске резидентности према Сједињеним Америчким Државама (у даљем тексту: САД) и промени других података које је дао у изјави о утврђивању FATCA статуса (овај статус има субјект или лице које је порески обвезник САД), као и да у истом року достави попуњену и потписану нову изјаву о утврђивању FATCA статуса са документацијом која се односи на те промене.

Корисник се обавезује да ће заштитити и обештетити Банку од било које казне, камате или другог трошка који јој наметне порески орган САД, у складу са прописима САД који су донети у циљу борбе против утаје пореза (FATCA прописи) и/или порески орган Србије услед нетачних или непотпуних података и доказа које Корисник пружи Банци, односно услед пропуста Корисника да благовремено обавести Банку о промени наведених података.

5. ИЗДАВАЊЕ ОВЛАШЋЕЊА

- 5.1. Корисник располаже средствима на рачуну у складу са прописима и интерним актима Банке.
- 5.2. Корисник може овластити највише два физичка лица за располагање новчаним средствима на рачуну за плаћање, осим уколико са Банком не уговори другачије.

Овлашћење за располагање средствима са рачуна се издаје на прописаном обрасцу, који потписује Корисник (Власник рачуна) и овлашћено лице које именује Корисник.

Овлашћена лица за располагање средствима на рачуну наведена су у Обрасцу за располагање средствима, који је саставни део досијеа Корисника о отвореном рачуну. Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог стања на Рачуну, осим у случајевима више силе или када прописи налажу другачије. Корисник је дужан да за сваку промену овлашћеног лица поднесе Банци писани захтев.

- 5.3. Корисник је одговоран за свако располагање средствима на рачуну, односно плаћање извршено од стране овлашћеног лица. Наведено не искључује и одговорност овлашћеног лица.

Ограничења у вези са отвореним рачуном која важе за Корисника, важе и за овлашћена лица.

Овлашћено лице не може отказати Уговор и поднети захтев за гашење рачуна за плаћање, уколико исто није у пуномоћју изричито наведено. Овлашћено лице је дужно да достави Банци личне и друге податке или исправе као Корисник који користи платне услуге Банке.

Овлашћење није преносиво и важи до писаног опозива, односно престаје када престаје да важи Уговор о отварању, вођењу и гашењу рачуна.

Власник рачуна је дужан да без одлагања у писаној форми обавести Банку о опозиву пуномоћја датог Овлашћеном лицу. Обавештење о опозиву ступа на снагу од тренутка достављања опозива Банци, у противном сноси сву евентуалну штету коју претрпи услед пропуштања.

6. РАСПОЛАГАЊЕ СРЕДСТВИМА НА РАЧУНУ

- 6.1. Корисник може располагати уплаћеним новчаним средствима на Рачуну кад је износ платне трансакције одобрен на Рачуну у складу с роковима извршења Платних трансакција који су одређени у Терминском плану Банке и када Банка прими све потребне информације за одобрење рачуна Корисника. Обим располагања средствима је у оквиру расположивог стања на рачуну.

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

- 6.2. Прихватањем ових општих услова Корисник даје сагласност да Банка погрешно књижење задужења или одобрење Рачуна извршено без налога Корисника, а које је последица грешке Банке, може отклонити. О наведеним књижењима Банка Корисника обавештава на уговорени начин.

- 6.3. Банка може извршити забрану располагања средствима на рачуну (интерну блокаду) у случају да Корисник:

- не достави Банци податке и документацију неопходне за познавање и праћење Корисника у складу са прописима који регулишу спречавање прања новца, финансирања тероризма и финансирања ширења оружја за масовно уништење и
- не обезбеди у уговору утврђеном или дописом остављеном року ажурност докумената (нпр. истек важности личног идентификационог документа Корисника), односно уколико се утврди да се Корисник налази на званичним санкционим листама Републике Србије (Листа означених лица) и санкционим листама међународних организација, као и у складу са својим интерним актима.

Банка је дужна да обавести Корисника о намери забране располагања средствима на рачуну и о разлозима те забране, односно одмах након забране уколико нису постојале могућности пре забране, осим у случајевима ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје оправдани безбедносни разлози.

Корисник може располагати средствима коришћењем услуге дигиталног банкарства, услуге иницирања платне трансакције преко пружаоца услуге иницирања плаћања до висине расположивог износа на рачуну, а у складу са Корисничким упутством и безбедносним правилима за коришћење услуга дигиталног банкарства које је доступно у експозитури Банке, а објављено је и на интернет страници Банке (www.srpskabanka.rs).

7. ВРСТЕ РАЧУНА КОЈЕ КОРИСНИК МОЖЕ ОТВОРИТИ У БАНЦИ

7.1. Динарски платни рачуни за пријем зарада

- 7.1.1. Динарски платни рачун за пријем зарада је посебан динарски рачун намењен за уплату редовних месечних примања и других врста прилива. Корисницима власницима овог рачуна могу се под прописаним условима одобравати чекови, кредитне картице и дозвољено прекорачење по динарском платном рачуну, односно омогућити коришћење услуге електронског и мобилног банкарства за физичка лица. Такође, по налогу Корисника на основу трајног налога могу се вршити периодични преноси средстава са рачуна другим учесницима платног промета (стандардни трајни налози).

- 7.1.2. Банка може у складу са Уговором о overdraft кредиту (дозвољеном прекорачењу) закљученим са Корисником извршавати плаћања и када на рачуну платиоца нема довољно средстава. Банка може одобрити и ставити на располагање Кориснику у одређеном временском периоду новчана средства сагласно својој пословној политици пласмана, оцени кредитне способности Корисника и другим подацима (промет на рачуну и др.).

У складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга Банка уз примерак Уговора о overdraft кредиту Кориснику уручује Преглед обавезних елемената уговора на прописаном обрасцу, односно копију Уговора о overdraft кредиту са Прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна доставља и лицу које је дало средство обезбеђења (давалац средстава обезбеђења).

Банка ће Корисника на уговорени начин обавештавати о стању на рачуну, о износима и доспећима дозвољеног прекорачења, каматама, накнадама и другим подацима, како је то одређено посебним прописима, Уговором о overdraft кредиту (дозвољеном прекорачењу) односно другим интерним актима Банке.

Корисник не сме обављати трансакције и преузимати обавезе изнад укупног стања средстава на текућем рачуну Корисника и дозвољеног прекорачења. Такве платне трансакције Банка неће извршавати и предузеће мере које јој стоје на располагању у случају да је Корисник у недозвољеном прекорачењу (уколико о року доспећа није обезбедио довољан износ средстава на рачуну).

У случају дозвољеног прекорачења рачуна, Банка је дужна да најмање једном месечно достави Кориснику без накнаде, обавештење – извод о свим променама на његовом рачуну, а дужна је да то обавештење достави без одлагања на захтев корисника, уз право на накнаду.

У случају знатног недозвољеног прекорачења рачуна које траје дуже од месец дана, Банка је дужна да без одлагања обавести Корисника о износу прекорачења, каматној стопи која ће се применити на износ прекорачења, накнадама, трошковима и уговореним казнама.

- 7.1.3. Приликом отварања рачуна Кориснику се без накнаде уручује једна основна DinaCard дебитна платна картица, као и на посебан писани захтев Корисника - Visa платна картица. Корисник, у зависности од врсте платне картице, може да исту користи у земљи и иностранству у складу са уговором о отварању рачуна, који Корисник потписује приликом отварања рачуна.

7.2. Платни рачун са основним услугама

- 7.2.1. Платни рачун са основним услугама је динарски рачун намењен физичким лицима за уплату динарских средстава по било ком основу. Намењен је Корисницима који немају отворен платни рачун код друге банке. Приликом отварања рачуна Кориснику се без накнаде уручује једна основна DinaCard дебитна картица. Средства са рачуна се могу користити за безготовинска плаћања обавеза насталих коришћењем платних картица, као и плаћања обавеза Корисника коришћењем услуга електронског и мобилног банкарства. Кориснику се на посебан писани захтев може издати Visa дебитна Картица или отворити девизни платни рачун. Такође, по налогу Корисника на основу трајног налога могу се вршити периодични преноси средстава са рачуна другим учесницима платног промета (стандардни трајни налози). Платни рачун са основним услугама је рачун у оквиру којег је могуће као допунску услугу обезбедити издавање чекова, одобравање кредитних картица и одобравање дозвољеног прекорачења по рачуну уколико Корисник испуњава услове прописане интерним актима Банке.

7.3. Наменски рачун

Наменски рачун намењен је за полагање депозита по виђењу са посебном наменом.

7.4. Девизни платни рачун

Девизни платни рачун има третман девизног депозита по виђењу без посебне намене и намењен је Корисницима за обављање текућих трансакција.

8. ВОЂЕЊЕ РАЧУНА

- 8.1. Банка ће преко Рачуна Кориснику 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.
- 8.2. Корисник иницира платне трансакције издавањем платних налога непосредно на шалтеру експозитуре Банке, иницирањем плаћања преко пружаоца усуге иницирања плаћања или употребом платних инструмената – платним картицама, као и путем услуге електронског и мобилног банкарства.

Корисник платне налоге доставља на прописаним обрасцима коришћењем уобичајених средстава пословне комуникације, и то:

- налог за исплату готовог новца,
- налог за уплату готовог новца,
- налог за пренос новчаних средстава и
- других образаца који се користе код пружања платних услуга.

- 8.3. Банка може одбити извршење платне трансакције по основу издатог платног инструмента у следећим условима:
- када такве трансакције представљају опасност за сигурност платног инструмента,
 - када постоји сумња на неодобрено коришћење платног инструмента,
 - када постоји сумња на преварне радње коришћењем платног инструмента,
 - када наступе друге околности које упућују на угрожавање сигурности обављања платног промета.

9. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

- 9.1. 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 дигиталног банкарства/иницирањем плаћања преко пружаоца усуге иницирања плаћања или неким другим средством комуникације уговореним са Корисником (путем електронске поште);
 - ако платни налог садржи све податке у складу са прописима који регулишу облик и садржину платних налога, као и у складу са прописима који дефинишу спречавање прања новца, финансирање тероризма и финансирање оружја за масовно уништење,
 - ако је Платилац обезбедио покриће за извршење платног налога увећано за накнаде Банке које се обрачунавају и наплаћују у складу са Тарифом накнада и друге трошкове посредничких банака у међународним трансакцијама, односно ако је обезбедио овлашћење 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, финансирања тероризма и финансирања ширења оружја за масовно уништење и другим прописима.

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

9.2. Под уредно попуњеним платним налогом подразумева се налог који је:

- попуњен у складу са Законом о платним услугама и подзаконским актима,
- испуњен читко и потпуно (без исправки),
- потписан од стране Корисника.

Платни налози испостављени путем платних инструмената поред напред наведених елемената морају да садрже елементе за проверу аутентичности платиоца који обезбеђује непорецивост слања и непорецивост пријема валидног платног налога, као и верификацију, у складу са Корисничким упутством и безбедносним правилима за коришћење услуга дигиталног банкарства.

Испуњавањем услова из претходног става сматра се да је Корисник дао сагласност за извршење платне трансакције. Корисник сагласност за извршење платне трансакције може дати и преко примаоца плаћања и преко пружаоца услуге иницирања плаћања.

9.3. Корисник, 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 лица није наведен датум извршења, сматра се да је жељени датум извршења једнак датуму пријема налога.

9.4. Време пријема платног налога је моменат када је Банка примила налог платиоца (у папирном облику или је испостављен путем дигиталног банкарства или преко пружаоца услуга иницирања плаћања или на други уговорен начин), а сагласно утврђеном Терминском плану. Банка прихвата и извршава исправан и уредно попуњен платни налог Корисника само у случају када је он достављен Банци од стране Корисника, а на начин како је то уговорено за поједину платну услугу, те ако не постоје законске препреке за његово извршење.

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 попуњен/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 Корисника постоје расположива новчана средства на дан извршења налога, као и да не постоје законска ограничења за његово извршење (блокада рачуна и др.).

9.5. Банка се обавезује да Кориснику платних услуга, омогући реализацију свих правилно формираних и емитованих безготовинских платних налога достављених путем дигиталног банкарства и иницирања плаћања преко пружаоца услуге иницирања плаћања, према

важећим роковима предаје и обраде налога, сагласно законским одредбама, Терминском плану и уговореним условима са Банком.

Банка ће извршити примљени платни налог у складу са Терминским планом.

- 9.6. Банка налоге за пренос, достављене на шалтерима Банке који имају ознаку „хитан“ или путем апликације за дигитално банкарство, у износима до РСД 300.000,00, а рачун примаоца плаћања се води у банци која је учесник у систему инстант плаћања, извршава путем платне услуге инстант трансфера одобрења преко Система за инстант плаћања између учесника у овом платном систему у складу са Правилима рада IPS платног система НБС, Терминским планом и Тарифом накнада.

Уколико примаоца плаћања из налога за пренос Корисника који треба да се изврши путем платне услуге инстант трансфера одобрења нема платни рачун код пословне банке у Републици Србији која је учесница IPS NBS система, Банка о тој околности на јасан и разумљив начин, пре давања сагласности за извршење платне трансакције и без обзира на форму платног налога, обавештава Корисника да платни рачун није доступан у IPS NBS систему. Таква платна трансакција може да се изврши у складу са правилима рада других платних система у Републици Србији, Терминским планом и Тарифом накнаде. Уколико су средства одобрена кроз IPS NBS систем, Банка ће одмах одобрити платни рачун примаоца плаћања и омогућити том примаоцу располагање овим средствима.

Платни налози за инстант плаћања се примају уколико у моменту пријема постоји покриће на платном рачуну за његово извршење, у супротном се одмах одбијају и сматраће се да нису ни примљени. Банка налоге за инстант плаћања доставља у IPS NBS систем одмах по пријему и сматрају се извршеним када пружалац платних услуга примаоца плаћања потврди пријем плаћања. Банка ће одбити извршење налога за инстант плаћање и из разлога када је примаочев пружалац платних услуга доставио одговор да не прихвата налог за инстант плаћање или је време за тај одговор истекао.

Платни налог Корисника са износом преко 300.000,00 динара, без обзира на канал издавања, Банка извршава у RTGS платном систему.

- 9.7. Поруку/извештај о извршењу свих налога по успешном извршењу трансакције Кориснику се испоручује путем SMS поруке на број мобилног телефона који је регистрован код Банке.

Извод о променама и стању средстава на рачуну доставља се једном месечно и представља валидан документ о извршеним трансакцијама и променама на рачуну. На захтев Корисника Банка може издати потврду о извршеним трансакцијама. Корисник је дужан да контролише све финансијске трансакције увидом у промене на свом платном рачуну.

- 9.8. Неизвршавање платног налога због непостојања расположивог салда на рачуну не сматра се одбијањем налога и о наведеном Банка ће обавестити Корисника сагласно дефинисаном начину доставе информација о платним трансакцијама, односно за кориснике дигиталног банкарства кроз саму апликацију путем промене статуса налога, односно путем пружаоца услуге иницирања платне трансакције у складу са Корисничким упутствима и безбедносним правилима/протоколима за коришћење ових услуга дигиталног банкарства која су доступна у експозитури Банке, односно објављена и на интернет страници Банке (www.srpskabanka.rs).

Код међународних платних трансакција за које Платилац девизна средства обезбеђује куповином девиза од Банке, платни налог, документацију и динарско покриће Платилац 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.

10. ОДГОВОРНОСТ БАНКЕ, ОДНОСНО КОРИСНИКА ЗА ИНИЦИРАЊЕ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА У СЛУЧАЈУ НЕИЗВРШЕНЕ, НЕПРАВИЛНО ИЗВРШЕНЕ И НЕОДОБРЕНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ

- 10.1. Ако Корисник, односно овлашћено лице преда Банци неисправну јединствену идентификациону ознаку примаоца плаћања на налогу за плаћање, Банка није одговорна Кориснику нити примаоцу плаћања за неправилно извршење платне трансакције.

Банка ће на писани захтев Корисника предузети све разумне мере за повраћај средстава у случају када је Корисник испоставио налог са неисправном јединственом идентификационом ознаком, а у случају да то није могуће на писани захтев доставиће Кориснику расположиве информације о пружаоцу услуге примаоца плаћања и примаоцу плаћања, току новчаних средстава (укључујући ту и информације које је пружалац платних услуга примаоца плаћања дужан да пружи платиочевом пружаоцу платних услуга), како би Корисник преузео прописане радње и мере за остварење права на повраћај средстава.

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

- 10.2. У случају извршења неодобрене платне трансакције, Банка је дужна да одмах по сазнању, а најкасније наредног пословног дана након што је открила или била обавештена о тој платној трансакцији - изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, осим ако Банка сумња да се ради о превари или злоупотреби на страни Корисника, у ком случају је Банка дужна да у року од десет дана од сазнања за неодобрену платну трансакцију поступи на један од следећих начина:
- 1) образложи Кориснику одбијање повраћаја и пријави превару, односно злоупотребу надлежном органу или
 - 2) изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, ако након додатне провере закључи да Корисник није учинио превару или злоупотребу.

Банка је дужна да Кориснику изврши повраћај износа у случају да га Корисник обавести о неодобреној, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах по сазнању, под условом да је то обавештење достављено најкасније у року од 13 месеци од дана задужења.

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

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

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

- 1) Корисник је добио информацију да је захтев за плаћање извршен, а трговац тврди да те информације није добио, услед чега није испоручио робу или услугу;

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

Корисник има право да овај захтев за повраћај поднесе у року од четири месеца од истека рока за испоруку робе/услуге у случају из одредбе под 3) претходног става, 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) претходног става.

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

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

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.

- 10.3. Банка је дужна да платни рачун Корисника врати у стање у којем би био да неодобрена платна трансакција није извршена, тако да датум валуте одобрења платног рачуна Корисника буде најкасније датум када је рачун задужен за ту платну трансакцију. Банка је дужна и да изврши повраћај износа свих накнада које је наплатила Кориснику, као и да изврши повраћај, односно плати износ свих камата на које би Корисник имао право да неодобрена платна трансакција није извршена.

Ако је платна трансакција иницирана преко пружаоца услуге иницирања плаћања, Банка поступа као пружалац услуге вођења рачуна.

Корисник има право да од Банке, односно пружаоца услуге иницирања плаћања у случају да је платна трансакција иницирана преко њега, у складу са Законом, захтева накнаду штете настале извршењем неодobreне платне трансакције или неизвршењем или неправилним извршењем платне трансакције или кашњења у извршењу платне трансакције за коју је одговоран тај пружалац (Банка или Пружалац услуге иницирања плаћања).

Ако Корисник тврди да није одобрио извршену платну трансакцију или да платна трансакција није извршена или да није правилно извршена - Банка, ако тврди супротно, за део услуге који пружа, дужна је да докаже да је платна трансакција у том делу била аутентификована, правилно евидентирана и књижена и да на њено извршење није утицао никакав технички квар, нити други недостатак.

Ако је платна трансакција иницирана преко пружаоца услуге иницирања плаћања, пружалац услуге иницирања плаћања дужан је да докаже да је у делу услуге коју он пружа платна

трансакција била аутентификована и правилно евидентирана и да на њено извршење није утицао никакав технички квар, нити други недостатак у делу услуге за коју је он одговоран.

Ако Корисник одобрио платну трансакцију извршену употребом платног инструмента или иницирану преко пружаоца услуге иницирања плаћања – евиденција Банке о употреби тог инструмента, односно о иницирању платне трансакције није нужно и довољан доказ да је платилац одобрио платну трансакцију, да је деловао преварно или да намерно или из крајње непажње.

Банка, а сходном применом и пружалац услуге иницирања плаћања, у случају из претходног става имају обавезу да обезбеде доказе који чине вероватним да је корисник платних услуга деловао преварно или из крајње непажње код испостављања платног инструмента.

- 10.4. Банка може одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви наведени услови за извршење истог, као и када постоји разумна сумња у погледу веродостојности платног налога или појединих његових елемената.

Банка ће одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви услови за његово извршење, односно у случајевима:

- ако за извршење платног налога за плаћање на рачуну нема покрића на дан извршења налога,
- ако за извршење платног налога Корисник није дао сагласност на начин уговорен с Банком;
- ако подаци на платном налогу нису правилни, читљиви, односно потпуни;
- ако платни налог садржи корекције;
- ако постоје законске препреке за извршење платног налога;
- ако нису испуњени услови за извршење платног налога прописани овим општим условима;
- ако Корисник поступа супротно законским прописима или би извршење платног налога било у супротности са законским прописима о спречавању прања новца, финансирању тероризма и финансирању ширења оружја за масовно уништење;
- ако Корисник на захтев Банке и у року који одреди Банка не достави тражене податке и документацију потребну за успостављање, као и за наставак успостављеног пословног односа NBS;
- када такве трансакције представљају опасност за сигурност платног инструмента,
- када постоји сумња на неодобрено коришћење платног инструмента,
- када постоји сумња на преварне радње коришћењем платног инструмента,
- када наступе друге околности које упућују на угрожавање сигурности обављања платног промета.

Банка је овлашћена да одбије извршење платног налога ако утврди да би његово извршење било у супротности са прописима о спречавању прања новца, финансирању тероризма и финансирању ширења оружја за масовно уништење или Санкцијама или ако испостављени налог укључује државу која је на санкционим листама, као и у случајевима када Корисник на захтев Банке и у року који одреди Банка не достави тражене податке и документацију потребну за проверу и извршење налога за плаћање у складу прописима о спречавању прања новца, финансирању тероризма и финансирању ширења оружја за масовно уништење и Санкцијама.

О одбијању извршења платног налога, а ако је могуће, о разлозима одбијања и поступку за исправку грешака које су биле узрок одбијања Банка ће обавестити Корисника, осим ако

другим прописом није другачије уређено. Банка обавештава Корисника одмах, а најкасније у року који је одређен за извршење налога за плаћање и који је наведен у Терминском плану. О одбијеним налозима Банка ће обавестити Корисника путем електронског/мобилног банкарства, у писаном облику или на други уговорени начин.

Ако платни налог није извршен, а Банка на уговорени начин није обавестила Корисника о претходно наведеним околностима везанима за неизвршење налога за плаћање, значи да је одбијено иницирање платне трансакције. У случају одбијања иницирања платне трансакције, Банка Пружаоцу услуге иницирања плаћања, путем којег је Корисник покушао иницирати платну трансакцију, ставља на располагање информације о одбијању иницирања платне трансакције, као и информације о поступку за исправљање свих грешака које су довеле до одбијања иницирања платне трансакције, а истовремено, ако је то могуће, информације о разлозима одбијања иницирања платне трансакције.

Банка не сноси одговорност у случају када је налог одбијен у систему платног промета или када га није могуће извршити тачно и на време, услед грешке Корисника. Корисник је одговоран за тачност свих података платних налога и сноси ризик уноса нетачних података и злоупотребе услуге електронског и мобилног банкарства у сопственом окружењу.

- 10.5. Банка има право да наплати накнаду за извршену доставу обавештења. Обавештење о одбијању платног налога електронског и мобилног банкарства Банка доставља путем апликација за електронско и мобилно банкарство.

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

11. ОПОЗИВ НАЛОГА ЗА ПЛАЋАЊЕ

- 11.1. Корисник, односно Овлашћено лице може пре извршења платног налога писано опозвати сагласност за извршење платне трансакције или низа платних трансакција пре наступања неопозивости тог налога. Захтев за опозив мора бити потписан од стране Корисника.

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.

Када платну трансакцију иницира пружалац услуге иницирања плаћања или платилац преко примаоца плаћања или прималац плаћања, платилац не може опозвати платни налог након давања сагласности пружаоцу услуга иницирања плаћања да иницира платну трансакцију или 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, а који претходи дану утврђеном за задужење платиочевог рачуна.

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

Налози инстант плаћања се не могу опозвати.

12. РОКОВИ ИЗВРШЕЊА НАЛОГА

- 12.1. Банка ће извршити примљени платни налог у складу са Терминским планом.

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).

- 12.2. 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.

- 12.3. Ако Корисник 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 600.000,00 динара или ефективног страног новца у износу чија је динарска противвредност по званичном средњем курсу већа од 600.000,00 динара Банка му та средства може исплатити најкасније наредног радног дана. Подношењем налога за исплату Кориснику се одмах задужује рачун по завршетку трансакције у складу са напред наведеним условима.

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

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

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

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

13. КУРС ЗАМЕНА ВАЛУТА

- 13.1. Банка извршава платни налог у валути на коју исти гласи.

- 13.2. Уколико Банка и Корисник нису уговорили другачије, Банка ће при извршењу платних трансакција које захтевају конверзију валута, користити курсну листу Банке на дан извршења платне трансакције, као и Тарифу накнаде у складу са Оквирним уговором. Банка задржава право да Кориснику примени и повољнији курс од званичног дневног курса Банке, који се утврђује споразумно између Банке и Корисника (усмено или путем е-маила). Промена валуте не може се извршити без сагласности Корисника..

Курсна листа Банке се објављује сваког радног дана у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке, и примењује се одмах по објављивању без обавезе обавештавања Корисника на други начин.

Курс који се користи приликом куповине или продаје девиза за кориснике електронског и мобилног банкарства преко опције мењачнице је куповни, односно продајни курс НБС за ефикасност. Званична курсна листа Банке за кориснике електронског и мобилног банкарства за

валуте EUR, USD и CHF налази се на почетној страници електронског и мобилног банкарства и у оквиру опције мењачнице са приказом куповног, средњег и продајног курса.

14. УСЛУГЕ ИНИЦИРАЊА ПЛАЋАЊА, ПРУЖАЊА ИНФОРМАЦИЈА О РАЧУНУ И ПОТВРДА РАСПОЛОЖИВОСТИ СРЕДСТАВА

Корисник може користити платне услуге иницирања плаћања коју пружа пружалац услуге иницирања плаћања, као и услугу пружања информација о рачуну коју пружа пружалац услуге пружања информације о рачуну на основу давања претходне сагласности Банци.

Банка може пружаоцу услуге пружања информација о рачуну или пружаоцу услуге иницирања плаћања одбити приступ платном рачуну ако постоје оправдани и доказима поткрепљени разлози у погледу неодобреног или преварног приступа платном рачуну, односно неодобреног или преварног иницирања платне трансакције тих пружалаца платних услуга. У том случају Банка је дужна да на начин утврђен Оквирним уговором обавести Корисника да је приступ платном рачуну одбијен и да наведе разлоге тог одбијања. Ако није у могућности да га о томе обавести пре одбијања приступа платном рачуну, Банка је дужна да то учини одмах након одбијања приступа платном рачуну, осим ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје објективно оправдани безбедносни разлози.

14.1. Услуга иницирања плаћања

Корисник може дати изричиту сагласност Пружаоцу услуге иницирања плаћања да иницира платну трансакцију на терет свога Рачуна.

Приликом спровођења на овај начин иницираних платних налога Банка примењује мере идентификације и поуздане аутентификације Корисника и Пружаоца услуге иницирања плаћања, као и ауторизацију на овај начин иницираних платних налога које се спроводе у складу са Корисничким упутствима и безбедносним правилима/протоколима за коришћење ових услуга која су доступна у експозитури Банке, односно објављена и на интернет страници Банке (www.srpskabanka.rs).

Банка информисе Пружаоца услуге иницирања плаћања о примљеном платном налогу за плаћање и о извршењу истог. Пружалац услуге иницирања плаћања приликом иницирања плаћања може Банци доставити и референтну ознаку тако испостављеног платног налога. Банка ни на који начин не одговара за обавезе које произлазе из уговорног односа Корисника и Пружаоца услуге иницирања плаћања.

Банка на исти начин поступа с налозима за плаћање издатим преко Пружаоца услуге иницирања плаћања, као што поступа с налозима за плаћање које Корисник директно подноси Банци на извршење, осим када то није могуће из објективних разлога.

14.2. Услуга информисања о рачуну

Корисник може дати изричиту сагласност Пружаоцу услуге пружања информације о рачунима за приступ информацијама о рачуну.

Банка спроводи поуздану аутентификацију Корисника и Пружаоца услуге пружања информације о рачунима под условима и на начин дефинисаним Корисничким упутствима и

безбедносним правилима/протоколима за коришћење ових услуга која су доступна у експозитури Банке, односно објављена и на интернет страници Банке (www.srpskabanka.rs).

Након спровођења поуздане аутентификације, Банка Кориснику путем Пружаоцау услуге пружања информације о рачунима омогућава приступ информацијама о Рачуну. Корисник путем Пружаоца услуге пружања информације о рачунима може приступити информацијама о Рачуну. Сагласност коју Корисник даје Пружаоцу услуге пружања информације о рачунима искључиво је део уговорног односа између Корисника и Пружаоца услуге пружања информације о рачунима те сваку измену или опозив исте Корисник спроводи на начин уговорен с Пружаоцем услуге пружања информације о рачунима.

14.3. Потврда расположивости новчаних средстава

Банка која води рачун Корисника дужна је да одмах након пријема захтева пружаоца платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици одговори да ли је на платном рачуну Корисника расположив износ неопходан за извршење платне трансакције на основу платне картице, ако су испуњени следећи услови:

- 1) платном рачуну Корисника се у тренутку пријема овог захтева може приступити преко интернета;
- 2) Корисник је Банци која води рачун дао изричиту сагласност да одговори на такав захтев одређеног пружаоца платних услуга како би потврдио да је на платном рачуну Корисника расположив износ који одговара одређеној платној трансакцији на основу платне картице;
- 3) сагласност из тачке 2) овог става дата је пре слања првог таквог захтева.

Пружалац платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици захтев из става 1. ове тачке може доставити ако су испуњени следећи услови:

- 1) платилац му је дао изричиту сагласност да упути, односно да упућује такав захтев;
- 2) платилац је у износу из става 1. ове тачке иницирао платну трансакцију на основу платне картице користећи платни инструмент заснован на платној картици;
- 3) пружалац платних услуга који је издавалац платног инструмента заснованог на платној картици аутентификује себе пред пружаоцем платних услуга који води рачун пре достављања сваког појединачног таквог захтева и успоставља комуникацију и размењује поруке и податке с њим на безбедан начин.

Одговор из става 1. ове тачке садржи само "да" или "не" без навођења стања на платном рачуну и не може да се чува нити да се користи у друге сврхе осим за извршавање платне трансакције.

Банка која води рачун Корисника не може на основу одговора из става 1. ове тачке онемогућити располагање новчаним средствима на платном рачуну Корисника.

Банка која води рачун Корисника дужна је на захтев Корисника да га информисе о пружаоцу платних услуга који је доставио захтев из става 1. ове тачке и о датом одговору.

Одредбе ове тачке не примењују се на платни инструмент заснован на картици на којој је похрањен електронски новац.

15. ДОДАТНЕ ПЛАТНЕ УСЛУГЕ

Корисник са Банком може уговорити коришћење додатних платних услуга у вези са Рачуном као што су:

- дигитално банкарство,
- платне картице и
- друге додатне платне услуге које Банка може увести.

Услови коришћења додатних платних услуга дефинисани су овим општим условима којим се уређују права и обавезе Корисника у коришћењу додатних платних услуга.

15.1. Дигитално банкарство

Корисник Банке може користити услуге дигиталног банкарства које омогућавају коришћење производа Банке са удаљене локације путем електронских интерактивних комуникационих канала.

Дигитално банкарство обухвата:

- електронско банкарство,
- мобилно банкарство,
- SMS сервис.

Корисник услуга дигиталног банкарства може постати физичко лице које отвори или има отворен текући рачун у Банци и уколико региструје број мобилног телефона у Банци.

Корисници услуга електронског и мобилног банкарства могу постати и Овлашћена лица која су од стране Власника рачуна овлашћена за коришћење услуга електронског и мобилног банкарства.

Платне услуге преноса новчаних средстава са рачуна, односно на рачун које су омогућене коришћењем апликација електронског и мобилног банкарства Банке, врше се на начин и под условима дефинисаним у Корисничком упутству и безбедносним правилима за коришћење услуга дигиталног банкарства које је доступно у експозитури Банке, а објављено је и на интернет страници Банке (www.srpskabanka.rs).

Прихватањем ових општих услова Корисник прихвата обим и садржај услуга које може да обавља путем дигиталног банкарства.

15.1.1. Електронско банкарство

15.1.1.1. Корисник електронског банкарства је Корисник - физичко лице које има отворен динарски платни рачун код Банке и девизни платни рачун уколико користи услугу мењачнице преко електронског и мобилног банкарства. Приступ електронском банкарству и вршење трансакције плаћања са платних рачуна Кориснику се одобрава на основу поднетог одговарајућег захтева.

Путем електронског банкарства Кориснику је омогућено следеће:

- приказ свих рачуна отворених код Банке са прегледом платних трансакција и извода,
- приказ детаља и промета платних картица (дебитних и кредитних),
- преглед партија кредита,
- услуга плаћања односно обављање домаћих платних трансакција у динарима (безготовинска плаћања и пренос новчаних средстава са рачуна и на рачун) и шаблони плаћања,
- пренос средстава путем услуге „Prenesi“,
- мењачница – куповина/продаја страног ефективног новца преносом средстава са девизног на динарски рачун и обрнуто.

15.1.1.2. Услуга електронског банкарства користи се путем средстава даљинске комуникације између Корисника и Банке, уз претходну аутентификацију/ауторизацију - проверу и потврду идентитета Корисника. За обављање трансакција плаћања и приступа апликацији за електронско банкарство Банка додељује Кориснику Корисничко име (Username) и Лозинку (Password). За ауторизацију трансакција плаћања, мењачнице, као и промену корисничког имена и лозинке Корисник пријављује свој број мобилног телефона.

Услуга електронског банкарства за физичка лица је доступна свакодневно 24 часа, с тим да Банка не гарантује 24 - часовну расположивост услуга електронског банкарства у случају прекида интернета.

Логовање на апликацију чији се линк налази на сајту Банке се обавља путем корисничког имена и лозинке. У апликацији за електронско банкарство за физичка лица први пут се приступа са корисничким именом добијеним путем e-mail и лозинком добијеном путем SMS поруке коју Банка шаље на број телефона у домаћој мрежи мобилних оператера, а који је регистрован у Банци. Након тога Корисник дефинише нову лозинку, познату само њему, а затим активира налог и логује се на апликацију за електронско банкарство. За потребе потврде извршења услуга плаћања и мењачнице које се обављају коришћењем апликације за електронско банкарство, Банка, на захтев Корисника, шаље сигурносни код на број мобилног телефона који је регистрован код Банке за обављање наведене услуге.

У случају да приликом уноса сигурносног кода Корисник три пута заредом унесе погрешан сигурносни код, систем ће по аутоматизму и из сигурносних разлога блокирати могућност даљег плаћања. Корисник услугу плаћања путем електронског банкарства може поново да успостави након обављене деблокаде плаћања од стране Банке, а према захтеву Корисника.

Банка може да промени обим и садржај услуга уз коришћење већ постојећег корисничког налога.

Информације о измени услуга, о увођењу нових услуга, измени садржаја који се могу обављати путем дигиталног банкарства, измене услова коришћења, Банка објављује на интернет страници Банке (www.srpskabanka.rs), као и на страници апликације електронског банкарства за физичка лица.

Информације Банка може достављати Кориснику и слањем обавештења путем SMS порука и путем електронске поште. Предметне информације Кориснику су доступне у експозитури Банке. Корисник може у сваком тренутку да откаже коришћење услуге лично у експозитури Банке. Овлашћено лице може да откаже све или неке услуге за које има овлашћење, а које су повезане са корисничким налогом Корисника.

Корисник је дужан да одмах достави Банци све промене података које су од важности за коришћење услуге, а уколико то не учини, ваљаним ће се сматрати последњи релевантни подаци о којима Банка води евиденцију. Банка не може бити позвана на одговорност за штету која би Кориснику могла настати због тога што Корисник Банку није одмах обавестио о промени података. Банка може без отказног рока да откаже Кориснику коришћење дигиталног банкарства, уколико Корисник не поштује одредбе ових општих услова пословања, корисничког упутства и безбедносних правила за коришћење услуга дигиталног банкарства.

Банка не сноси одговорност за штету која настане за Корисника до тренутка пријаве губитка, крађе или сумње на злоупотребу идентификационих средстава или мобилног телефона.

15.1.1.3. Корисник је сагласан да Банка за пружене услуге електронског банкарства наплаћује накнаде које су утврђене Тарифом накнада Банке, која се објављује у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке.

15.1.2. Мобилно банкарство

15.1.2.1. Корисник мобилног банкарства је Корисник - физичко лице које има отворен динарски платни рачун код Банке и девизни платни рачун уколико користи услугу мењачнице преко електронског и мобилног банкарства. На основу поднетог захтева Банка Кориснику омогућава коришћење услуга електронског банкарства, која је предуслов за коришћење

услуге мобилног банкарства на мобилним уређајима са одговарајућим оперативним системима. Банка корисницима електронског банкарства регистрованим за ову услугу до дана почетка примене ових Општих услова, омогућава коришћење мобилног банкарства на основу претходно поднетог захтева за коришћење електронског банкарства.

Путем мобилног банкарства Корисник има увид у стање и промет по свим рачунима отворених код Банке, платним картицама, кредитима, може вршити куповину/продају страног ефективног новца (мењачница) преносом средстава са девизног на динарски рачун и обрнуто.

15.1.2.2. Иницирањем платне трансакције Корисник може вршити:

- испостављање платних налога са динарског текућег рачуна,
- плаћање на продајном месту трговца скенирањем или презентовањем NBS IPS QR кода (IPS Skeniraj/IPS Pokaži),
- плаћање скенирањем NBS IPS QR кода са рачуна/фактура прималаца плаћања,
- пренос средстава путем услуге „Prenesi“.

Корисник мобилног банкарства у обавези је да обезбеди мобилни телефон са одговарајућим оперативним системом са приступом интернету и довољно слободне меморије за несметану инсталацију апликације.

Корисник апликацију за мобилно банкарство преузима са Google/Apple платформе, претрагом апликације Банке. На основу налога формираног за електронско банкарство и добијеним корисничким именом и лозинком, Корисник се логује у мобилну апликацију. Након првог логовања у апликацију за мобилно банкарство Корисник је у обавези да формира четвороцифрени PIN који не мора бити идентичан PIN-у платне картице и који ће користити при сваком следећем логовању. Корисник ће исти PIN користити за наведену пријаву у апликацију мобилног банкарства и за ауторизацију плаћања иницираних путем мобилног банкарства.

Уколико Корисник унесе погрешан PIN три пута узастопно, апликација ће бити блокирана, а Корисник може да поново приступи мобилној апликацији уносом корисничког имена и лозинке.

Уколико Корисник заборави PIN, промени мобилни уређај на коме користи мобилну апликацију, ажурира оперативни систем на уређају или му је из било ког разлога онемогућено коришћење апликације за мобилно банкарство, може поново инсталирати мобилну апликацију. Корисник ће бити упућен на иницијални процес активације у којем је неопходан унос корисничког имена и лозинке због реактивације мобилне апликације. Захтев за реактивацију/деблокаду мобилне апликације може се поднети на шалтеру Банке, слањем захтева за активацију са регистроване адресе електронске поште Корисника на адресу електронске поште Банке ebanking@srpskabanka.rs или путем опције електронског банкарства (блокирање или одблокирање уређаја-мобилног телефона).

15.1.2.3. Испостављање платних налога са динарског платног рачуна Корисник може извршити стандардно плаћање тј. пренос новчаних средстава на рачуне других Корисника и интерни пренос са једног на друге сопствене рачуне.

15.1.2.4. Услугу плаћања NBS IPS QR кодом Корисник може да иницира инстант трансфер одобрења скенирањем NBS IPS QR кода приказаног на продајном месту трговца које је обележено ознаком „IPS Skeniraj“ или рачуну-фактури примаоца избором опције на почетној страници мобилне апликације IPS Skeniraj, односно презентовањем NBS IPS QR кода коришћењем опције IPS Pokaži, а у зависности од метода за плаћање које нуди трговац.

Извршење трансакције реализује се по исправном уносу PIN-а. Корисник одмах добија информацију о извршењу налога за инстант трансфер на продајном месту. Банка, након што прими обавештење о томе да је извршен налог за инстант трансфер на основу захтева за плаћање на продајном месту, Кориснику доставља путем апликације:

- јасну информацију да је захтев за плаћање извршен,
- референтну ознаку којом се идентификује платна трансакција на продајном месту,
- валуту и износ извршеног захтева за плаћање.

Напред наведене информације доступне су Кориснику кроз преглед налога у апликацијама електронског и мобилног банкарства одмах након извршења трансакције.

Повраћај новчаних средстава по основу извршавања инстант трансфера одобрења на продајним местима трговаца путем IPS Skeniraj или IPS Pokazi врши се у складу са прописима и правилима рада IPS NBS система у којем се извршавају ова плаћања.

15.1.2.5. Услуга „Prenesi“ у оквиру апликације електронског и мобилног банкарства омогућава Кориснику да врши пренос и пријем новчаних средстава инстант трансфером одобрења без познавања броја рачуна другог лица приликом иницирања трансфера. Корисник платних услуга може користити услугу „Prenesi“ у циљу **преноса новчаних средстава** другим лицима познајући искључиво њихов број мобилног телефона примаоца средстава (односно регистровани надимак примаоца) који је повезан са динарским платним рачуном у систему банке.

Пре давања сагласности за извршење платне трансакције инстант трансфером одобрења коришћењем броја мобилног телефона, Банка ће платиоцу обезбедити увид у име и презиме примаоца плаћања, укључујући и евентуално регистровани надимак примаоца.

Корисник платних услуга може користити услугу „Prenesi“ и у циљу **пријема новчаних средстава** од других лица, такође на бази броја мобилног телефона примаоца који је повезан са његовим динарским платним рачуном. Приликом регистрације за услугу „Prenesi“ у циљу пријема новца, Корисник у оквиру електронског банкарства потврђује број мобилног телефона једнократном лозинком послатом на број мобилног телефона регистрованог у систему Банке, а у оквиру мобилног банкарства регистрацију потврђује уносом PIN-а. Банка је одговорна да број мобилног телефона припада тачно одређеном Кориснику платних услуга, као и да повезивање броја мобилног телефона са подацима о Кориснику, изврши према инструкцијама НБС ради недвосмислене идентификације Корисника при извршавању овог трансфера.

Корисник је дужан да, уколико промени број мобилног телефона, а који је регистровао и за услугу „Prenesi“, у најкраћем року ову измену пријави Банци на један од начина утврђених оквирним уговором. Уколико Корисник не обавести Банку о промени броја мобилног телефона, Банка има право да по сазнању о овој промени онемогући даље коришћење услуге „Prenesi“.

Регистровањем свог броја мобилног телефона за услугу „Prenesi“ кроз апликацију за електронско или мобилно банкарство Корисник даје сагласност Банци да његов регистровани број мобилног телефона и друге неопходне податке може пренети другим пружаоцима платних услуга у сврху реализације услуге. Сагласност обухвата и могућност да и друга лица уносом Корисниковог броја мобилног телефона и иницирањем услуге „Prenesi“, могу имати увид у његове податке о личности – име и презиме, укључујући и евентуално регистровани надимак примаоца.

15.1.2.6. Налог за инстант трансфер одобрења по основу захтева за плаћање није могуће опозвати. Корисници имају могућност иницирања захтева за повраћај по основу плаћања. Банка по

пријему захтева за повраћај приступа извршавању свих неопходних провера да ли је правилно извршен захтев за плаћање. Уколико постоји основ за повраћај Банка иницира захтев за повраћај средстава.

15.1.2.7. Корисник је сагласан да Банка за пружене услуге мобилног банкарства наплаћује накнаде које су утврђене Тарифом накнада Банке, која се објављује у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке.

15.1.2.8. Корисник не може да користи услуге дигиталног банкарства за пружање платних услуга другим физичким лицима. Неовлашћено пружање платних услуга представља кршење Закона о платним услугама, због чега Корисник може да трпи последице у виду изречених мера од стране Народне банке Србије.

Наведеним законом је прописано, ако се провером утврди да се лице неовлашћено бави пружањем платних услуга, Народна банка Србије доноси решење о забрани обављања ових послова и истовремено изриче новчану казну лицу које се неовлашћено бави пружањем платних услуга.

Корисник може да обавља платне трансакције путем електронског и мобилног банкарства користећи одговарајуће елементе за аутентификацију Корисника – проверу и потврду идентитета Корисника. За проверу и потврду корисничког идентитета приликом приступа електронском банкарству, Корисник користи корисничко име и лозинку, док за приступ мобилном банкарству, по извршеној регистрацији уносом корисничког имена и лозинке, користи PIN, лични идентификациони број. Корисничко име, лозинку и PIN Корисник сам креира у процесу активације апликације након добијања активационог кода. Корисничко име и лозинка се могу променити путем електронског банкарства, док се измена PIN-а врши путем мобилног банкарства.

15.1.3. SMS сервис

SMS сервис представља сервис којим Банка омогућава Кориснику да посредством пријављеног броја мобилног телефона добије информације кроз SMS поруке о стању и променама на његовим рачунима и платним картицама код Банке.

15.1.4. Аутентификација

Банка је дужна да примени поуздану аутентификацију Корисника у случајевима када Корисник:

- 1) приступа платном рачуну преко интернета;
- 2) иницира електронску платну трансакцију;
- 3) путем средства за комуникацију на даљину извршава било коју активност која може имати утицај на испољавање ризика од преварних радњи или злоупотреба у вези са извршењем платне трансакције.

У случају да платилац иницира електронску платну трансакцију на даљину, Банка је дужна да примени поуздану аутентификацију Корисника која укључује елементе за динамичко повезивање те трансакције са одређеним износом и примаоцем плаћања.

Банка је дужна да у случајевима из става 1. ове тачке успостави одговарајуће мере сигурности за заштиту поверљивости и интегритета персонализованих сигурносних елемената Корисника.

Одредбе става 2. и 3. ове тачке примењују се и на платне трансакције инициране преко пружаоца услуге иницирања плаћања, односно одредбе става 1. и 3. ове тачке примењују се и на пружаоца услуга пружања информација о платном рачуну.

Банка која води рачун Корисника дужна је да омогући Пружаоцу услуге иницирања плаћања и Пружаоцу услуге пружања информација о платном рачуну поштовање процедуре аутентификације Корисника које је Банка обезбедила Кориснику.

15.2. Платне картице

Банка издаје платне картице корисницима са пребивалиштем у Републици Србији на основу поднетог Захтева за отварање рачуна и издавање платних картица или захтева за издавање кредитне картице и испуњења прописаних услова у складу са интерним актима Банке, а према оперативним правилима за сваку врсту платних картица у оквиру одговарајућег националног или интернационалног програма, односно дефинисаног брэнда система платних картица.

15.2.1. Поступак издавања платне картице

15.2.1.1. Банка издаје једну основну DinaCard платну картицу, код које се у домаћим платним трансакцијама обрада, нетирање и поравнање налога за пренос издатих на основу њене употребе обављају у платном систему у Републици Србији, а коју је Корисник у обавези да преузме.

Банка врши издавање Visa платне картице, код које се у домаћим платним трансакцијама обрада и нетирање не обављају у платном систему у Републици Србији, само на посебан захтев Корисника, дат у писаној форми односно попуњавањем захтева за отварање рачуна и издавање платних картица и то само ако је том Кориснику за иницирање платних трансакција са истог Рачуна већ издата и DinaCard платна картица.

Корисник подноси Банци Захтев за издавање и коришћење кредитне картице у писаној форми. У поступку издавања кредитне картице Банка прибавља од Кредитног бироа Удружења банака Србије податке о укупној задужености Корисника, на основу писане сагласности Корисника. На основу овог извештаја и доставе потребне документације од стране Корисника, Банка процењује његову кредитну способност. Уколико је захтев за издавање и коришћење кредитне картице одбијен на основу увида у базу података о задужености Корисника, Банка је дужна да Корисника без накнаде одмах писмено обавести о резултатима увида и добијеним подацима из ове базе. Банка на основу захтева за издавање и коришћење кредитне картице издаје Корисницима основну DinaCard кредитну платну картицу, а уколико је Корисник посебно назначио на захтеву и Visa кредитну платну картицу као додатну кредитну картицу.

Банка на основу захтева Корисника (Подносиоца захтева) поднетог у писаној форми и извршене процене издаје следеће врсте платних картица:

- DinaCard дебитну платну картицу,
- Visa Classic дебитну платну картицу,
- Visa Gold дебитну платну картицу,
- DinaCard кредитну платну картицу,
- Visa Classic кредитну платну картицу.

15.2.1.2. Власник рачуна уговара коришћење платне картице закључењем Уговора, чиме потврђује да је упознат са Општим условима, да пристаје на њихову примену и да прихвата сва права и обавезе које из истих произилазе (услови издавања, коришћења, отказивања, престанка коришћења платне картице и друго).

15.2.1.3. Банка ће извршити израду платне картице и PIN-а платне картице:

- власнику рачуна и Овлашћеним лицима приликом закључења Уговора или накнадно, као и по истеку рока важности платне картице. Власник рачуна има право на највише два овлашћена лица,
- за малолетне особе (до 18 година) платна картица се издаје уз обавезно давање на увид идентификационог документа.

15.2.1.4. Власник рачуна је обавезан да свако Овлашћено лице упозна са садржајем ових општих услова, мерама безбедности коришћења платне картице и PIN-а и одредбама Уговора на темељу којег је Овлашћеном лицу издата платна картица.

14.2.1.5. Банка задржава право да у одређеним ситуацијама име и презиме Корисника које се штампа на платној картици буде скраћено, односно различито од података из личних докумената Корисника и то искључиво због потребе стандардизације и поставки дизајна платне картице који је дефинисан од стране Платних система и Банке, а на шта Корисник даје сагласност у захтеву.

15.2.1.6. Корисник своју платну картицу и коверат са припадајућим PIN-ом може:

- преузети у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Корисницима или
- платну картицу добити поштом на адреси коју је Корисник пријавио Банци, као и коверат са PIN-ом који се доставља поштом по потврди пријема платне картице.

15.2.1.7. Власник рачуна може преузети платну картицу и PIN Овлашћеног лица. Овлашћено лице може преузети само своју платну картицу и PIN.

15.2.1.8. У случају спречености Корисника, платну картицу и коверат са припадајућим PIN-ом може преузети законски заступник или овлашћено лице са овереним овлашћењем које је Корисник потписао.

15.2.1.9. Банка сноси ризик достављања платне картице, припадајућег PIN-а и Персонализованих сигурносних елемената картице Кориснику платне картице. Уколико је коверат са платном картицом или PIN-ом приликом преузимања отворен Корисник је дужан да о томе одмах обавести Банку позивом броја контакт центра за платне картице 011/3607 307, како би се извршила трајна блокада платне картице и извршила израда нове платне картице и припадајућег PIN-а. Корисник сноси ризик неуспеле доставе Картице, уколико Банци није дао тачну адресу или није благовремено пријавио сваку евентуалну промену своје адресе.

15.2.1.10. Корисник је дужан да се приликом преузимања потпише на полеђини платне картице, а која гласи на име Корисника и он је једини којем је дозвољено да користи платну картицу. У случају злоупотребе непотписане платне картице евентуалне последице сноси Корисник, у складу са овим општим условима пословања.

15.2.1.11. У циљу безбедности Банка Кориснику доставља неактивiranу платну картицу. Корисник мора активирати платну картицу пре првог коришћења, приликом преузимања у пословним просторијама Банке или позивом броја контакт центра за платне картице 011/3607 307. Платну картицу може активирати искључиво Корисник платне картице. Приликом позива за активацију платне картице, обавезна је идентификација Корисника и она подразумева проверу података које оператер тражи, а то су: име и презиме и јединствени матични број Корисника, уз навођење врсте платне картице коју је потребно активирати.

15.2.1.12. Преузимање платне картице и припадајућег PIN-а Корисник потврђује потписивањем потврде о пријему платне картице и PIN-а, односно потписивањем повратнице у случају пријема платне картице и PIN-а путем поште.

15.2.2. Коришћење платне картице

15.2.2.1. Картица представља платни инструмент у власништву Банке, непреносива је и може је користити само лице чије име је одштампано на Картици, а на захтев Банке се мора вратити. Свака употреба дебитне картице од стране других лица је забрањена. Банка не сноси никакву одговорност за штету насталу у случају коришћења Картице од стране других лица.

15.2.2.2. DinaCard платна картица се може користити у земљи на банкоматима, исплатним и продајним местима обележеним знаком DinaCard. Истовремено, дебитна DinaCard може се користити и као идентификациона платна картица приликом подизања готовине у пословним просторијама Банке и приликом плаћања роба и услуга путем чекова грађана.

15.2.2.3. Visa платне картице се могу користити на банкоматима, исплатним и продајним местима у земљи и иностранству која су обележена знаком Visa.

14.2.2.4. Корисник може користити платну картицу до висине расположивих средстава на Рачуну, а у границама Дневних лимита.

15.2.2.5. Банка утврђује дневне лимите за подизање готовине на банкоматима, који у зависности од врсте платне картице износе:

- по DinaCard платној картици 20.000 динара
- по Visa Classic платној картици 500 EUR
- по Visa Gold платној картици 1.000 EUR
- по Visa Classic кредитној картици 40.000 динара.

За трансакције које се извршавају у земљи износ лимита у EUR прерачунава се у динарску противвредност лимита по продајном курсу НБС за девизе.

Банка утврђује дневни лимит дозвољеног броја трансакција плаћања на продајним местима по платној картици:

- по DinaCard платној картици, 5 трансакција на банкомату, 10 трансакција на POS терминалу
- по Visa Classic платној картици, 15 трансакција на банкомату, 30 трансакција на POS терминалу
- по Visa Gold платној картици, неограничен број трансакција.

15.2.2.6. Корисник потврђује, односно даје сагласност за извршење платне трансакције на један од следећих начина:

- читавањем чипа и уносом PIN-а на банкомату. Електронски записи са банкомата (рачуни/слипови) представљају доказ о извршеној трансакцији. На банкомату се коришћење PIN-а сматра потписом Корисника. Копију електронског записа Корисник задржава за своју евиденцију,
- за трансакције на POS терминалу, потврда трансакције без уноса или уносом PIN-а или потписа који мора бити идентичан потпису на полеђини платне картице. Корисник својим потписом гарантује да је износ тачан. Уколико се ради о бесконтактној платној картици Корисник приноси платну картицу до читача за бесконтактна плаћања, а затим у зависности од захтева POS терминала, уноси свој PIN или потписује слип,
- у случају платних трансакција где физичко присуство платне картице није потребно уносом или давањем Персонализованих сигурносних елемената Картице, односно броја платне картице, датума важности, троцифрен контролни број отиснут на полеђини платне картице (CVV2 код), једнократне лозинке (ОТР) и осталих података на захтев трговца приликом плаћања на интернет продајним местима, путем каталожке или телефонске продаје.

PIN, унет при извршавању трансакције и потврђен као исправан, сматра се електронским потписом трансакције од стране Корисника који је обавио одређену трансакцију употребом PIN-а.

Платна трансакција за коју је корисник дао сагласност на један од претходно описаних начина сматра се одобреном платном трансакцијом.

Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције пре њеног извршења.

Одобрена платна трансакција у систему Банке се евидентира као резервација све до тренутка књижења трансакције, до максималних 30 дана.

15.2.3. Задужење рачуна

15.2.3.1. Трансакције извршене платном картицом умањују расположива средства на Рачуну по извршењу трансакције, а Корисник је упознат и сагласан да датум задужења Рачуна може бити различит од датума настанка трансакције и зависи од датума обраде у одговарајућем Платном систему.

Корисник је упознат да у случају иностраних трансакција износ задужења Рачуна може бити различит од износа који је резервисан на Рачуну у тренутку настанка трансакције због промене курса.

Корисник је упознат да на посебним продајним местима и условима које је Корисник уговорио са наведеним продајним местом, износ задужења Рачуна може бити различит од износа који је резервисан на Рачуну у тренутку настанка трансакције/ауторизације (нпр. rent-a-car продајна места, хотели и слично).

15.2.3.2. Власник рачуна преузима обавезу плаћања свих учињених трошкова по основу свих платних картица издатих уз Рачун који поседује.

15.2.3.3. У случају да је платна картица издата искључиво уз Рачун у динарима, наплата или поништење/сторнирање свих трансакција учињених платном картицом, као и припадајућих накнада, обрачунава се у динарима.

15.2.3.4. За трошкове трансакције Корисника платне картице извршене у иностранству, Банка ће износ трансакције исказан у иностранској валути прерачунати у динаре на следећи начин:

- за трансакције настале Visa платним картицама, Visa Платни систем ће, уколико је валута трансакције у иностранству различита од EUR, извршити прерачун оригиналног износа трансакције из оригиналне валуте у EUR по Курсу обрачунске валуте за платне картице. Ову промену Банка наплаћује у складу са Тарифом накнада Банке, а на основу тог износа или оригиналног износа трансакције у EUR, Банка врши прерачун у износ у динарима по продајном курсу НБС за девизе, важећем на дан задужења,
- за случајеве повраћаја средстава трансакција насталих коришћењем Visa платних картица, уколико је валута трансакције у иностранству различита од EUR, Visa Платни систем ће по Курсу обрачунске валуте за платне картице извршити прерачун оригиналног износа трансакције у EUR, а на основу тог износа Банка врши прерачун у износ у динарима по продајном курсу НБС за девизе, важећем на дан задужења и извршава пренос тог износа на Рачун Корисника, уз повраћај наплаћених провизија.

15.2.3.5. У случају да је платна картица издата уз Рачуне у динарима и девизама, за Кориснике који у Банци имају динарски платни рачун и девизни платни рачун, наплата по извршеним трансакцијама платном картицом, као и припадајућих накнада, вршиће се на следећи начин:

- за трансакције извршене у динарима:

- Банка ће задужити динарски платни рачун Корисника код Банке. Уколико Корисник у тренутку обраде трансакције нема, или нема довољно, расположивих средстава на свом динарском платном рачуну (укључујући износ дозвољеног прекорачења), Банка ће наплату потребног недостајућег износа обавезе извршити са девизног платног рачуна Корисника, применом куповног курса НБС за девизе важећег на дан задужења рачуна,
- за трансакције извршене у иностранј валути:
 - Банка ће задужити девизни платни рачун Корисника. Уколико је валута трансакције у иностранству различита од EUR, прерачунавање оригиналног износа трансакције из оригиналне валуте у EUR по Курсу обрачунске валуте за платне картице Банка наплаћује у износу наведеном у Тарифи накнада. Уколико Корисник у тренутку обраде трансакције нема, или нема довољно, расположивих средстава у EUR на свом текућем девизном рачуну, Банка ће наплату потребног недостајућег износа обавезе извршити најпре конверзијом других валута у EUR по продајном курсу НБС за девизе са девизног платног рачуна Корисника до расположивог стања. Уколико је на Рачуну на располагању више валута, редослед задужења рачуна по валутама је: EUR, USD, CHF и даље по редоследу курсне листе Банке. Уколико Банка не може да наплати обављену трансакцију са девизног платног рачуна, Банка ће извршити задужење недостајућих средстава са динарског платног рачуна по продајном курсу НБС за девизе на дан задужења рачуна,
 - уколико се оригинална валута трансакције извршене Visa платном картицом у иностранству разликује од референтне валуте (EUR) конверзија у валуту EUR се врши према курсу који примењује компанија Visa, а након извршене конверзије конвертовани износ трансакције ће бити увећан за 2% и тако добијен укупан износ ће се наплатити са Рачуна Корисника,
 - за случајеве повраћаја средстава трансакција извршених Visa платним картицама у иностранству Visa платни систем ће, уколико је валута трансакције у иностранству различита од EUR, извршити прерачунавање оригиналног износа трансакције у EUR по Курсу обрачунске валуте, а на основу тог износа Банка врши пренос средстава на девизни платни рачун, уз повраћај наплаћених накнада. Потписивањем Уговора, Корисник овлашћује Банку да задужује Рачун за трансакције настале коришћењем платне картице. Такође, Корисник је сагласан да сва евентуална потраживања која настану коришћењем платне картице, а превазиђу расположива средства на Рачуну/Рачунима Корисника за који је везана платна картица, Банка наплати задужењем средстава са других рачуна које Корисник има у Банци, без његове претходне сагласности.

15.2.3.6. Расположиво стање по девизном платном рачуну је збир стања свих расположивих валута на девизном Рачуну Корисника, прерачунат у EUR по куповном курсу НБС за девизе у тренутку иницирања трансакције платном картицом.

У случају да је платна картица издата уз посебно наведен девизни платни рачун за ауторизацију трансакција у иностранству, а уз посебно наведен платни рачун у динарима за ауторизацију трансакција у земљи, износ расположивих девизних средстава за ауторизацију трансакције платном картицом може бити умањен за износ од 10 EUR у сврху осигурања Банке од могућих курсних разлика и обезбеђења наплате накнаде наведене у Тарифи накнада.

Ако је платна трансакција на основу платне картице иницирана од стране примаоца плаћања или преко примаоца плаћања, а тачан износ трансакције није познат у тренутку када Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције - платиочев пружалац платних

услуга не може резервисати средства на платиоцевом платном рачуну ако платилац није дао сагласност за тачно одређен износ новчаних средстава који се може резервисати.

Банка Корисника је дужна да ослободи резервацију новчаних средстава на Корисниковом платном рачуну без одлагања након пријема информације о тачном износу платне трансакције, а најкасније одмах након пријема платног налога.

Упит за одобрење трансакције у земљи према Банци спроводи се у динарима, а у иностранству у EUR, а уколико је валута Visa оригиналног износа трансакције у иностранству различита од EUR Visa Платни систем врши прерачун овог износа по Курсу обрачунске валуте за платне картице у износ у EUR.

Услед вишекратне промене Курса обрачунске валуте за платне картице од стране Visa Платног система, могућа је примена различитих курсева за трансакције које су извршене у истом дану, у истој валути.

Промена курса НБС се примењује одмах и без претходног обавештавања Корисника.

15.2.3.7. Корисник је упознат и сагласан да сноси одговорност за све услове коришћења које је прихватио на банкомату, POS терминалу или интернет продајном месту приликом коришћења платне картице, у земљи или иностранству.

15.2.4. 3D Secure заштита

У циљу додатне заштите Корисника приликом плаћања путем интернета, Visa платне картице Банке имају могућност плаћања на интернету у 3D Secure сигурносном окружењу. Уколико сајт на коме се врши плаћање подржава 3D Secure заштиту, Банка може да затражи додатну аутентификацију корисника путем уноса једнократне лозинке (One Time Password-a-OTP).

15.2.5. Рок важења и обнављање рока важности платне картице

15.2.5.1. Картице се издају за коришћење до истека месеца и године који су назначени на Картици (формат датума важности на платној картици је ММ/ГГ).

15.2.5.2. Уколико Корисник не откаже коришћење DinaCard платне картице писаним путем најкасније у року од 30 дана пре почетка месеца у којем истиче рок важности DinaCard платне картице, а користи је у складу са овим Општим условима, Банка ће му без накнаде аутоматски реиздати DinaCard платну картицу са истим роком важности. Visa платна картица реиздаје се Кориснику на његов посебан захтев дат у писменој форми.

15.254.3. Обновљена платна картица добија нови јединствени Број картице и PIN различит у односу на платну картицу којој истиче рок важења. Издаје се у месецу истека рока важења постојеће платне картице и доставља Кориснику у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Корисницима или поштом.

15.2.5.4. У случају да Корисник одбије да преузме реиздату платну картицу у року од 60 дана од дана пријема обавештења да је платна картица реиздата, Кориснику ће бити ускраћена могућност располагања средствима са рачуна платном картицом.

15.2.5.5. Платна картица којој је истекао рок важења не сме се користити, а Корисник је дужан да је уништи односно пресече преко Броја платне картице, имена и презимена, чипа и магнетне траке.

15.2.5.6. Корисник може и пре истека рока важења платне картице да затражи нову платну картицу (у случају оштећења платне картице, промене имена и презимена Корисника или из неког другог разлога) подношењем захтева у писаној форми, а Банка ће му уз нову платну картицу са новим Бројем платне картице издати и нови PIN. Услуга издавања дупликата платне картице се наплаћује према Тарифи накнада.

15.2.5.7. Банка неће аутоматски обновити DinaCard платну картицу пре истека рока важења у следећим случајевима:

- ако је Уговор о платним услугама за Рачун отказан/раскинут,
- ако постоји опомена по Рачуну (пред утужењем) или је поднет захтев за његово гашење,
- ако је платна картица блокирана,
- ако платна картица која истиче није преузета и активирана,
- ако је Рачун блокиран, у случају неиспуњавања услова за реиздавање кредитне платне картице.

15.2.6. Изгубљена и украдена платна картица

15.2.6.1. У случају губитка или крађе платне картице или по сазнању о извршеним неауторизованим трансакцијама Корисник је дужан да одмах о томе најбржим путем обавести Банку у циљу спречавања злоупотребе, позивом броја телефона контакт центра Банке за хитну блокаду платних картица: 011/3607 307. Након пријаве Корисника Банка врши блокаду и онемогућава даље коришћење платне картице на свим терминалима. Приликом пријаве, обавезна је идентификација Корисника и подразумева проверу података које оператер затражи, а то су: име и презиме и јединствени матични број Корисника, навођење типа платне картице која је изгубљена, украдена или злоупотребљена. Уколико Корисник сумња да му је платна картица украдена дужан је да крађу пријави и у најближој станици полиције.

15.2.6.2. Корисник је дужан да по телефонској пријави, без одлагања, потврди пријаву у писаном облику у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Корисницима у року од 3 дана од дана усмене пријаве, а у посебним случајевима према договору с Банком поштом или електронском поштом.

15.2.6.3. У случају непридржавања правила из претходног става, сматраће се да је телефонска пријава неважећа, односно да је Корисник деловао са намером преваре и све евентуалне рекламације Корисника по овом основу сматраће се неоснованим.

15.2.6.4. Банка је дужна да Кориснику достави доказ о томе да је Корисник доставио писану пријаву Банци о губитку или крађи платне картице, на основу захтева Корисника за достављање доказа који је поднет у року од 18 месеци од дана подношења писане пријаве о губитку или крађи платне картице.

15.2.6.5. Независно од претходног става, у случају да је дошло до неовлашћеног коришћења платне картице, односно података са платне картице, Корисник је дужан да, одмах после тог сазнања, а најкасније у року од 13 месеци од датума задужења, пријави Банци трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података са платне картице.

Корисник сноси губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција које су последица неовлашћеног коришћења до износа од 3.000,00 динара, ако су те трансакције извршене услед коришћења:

- 1) изгубљеног или украденог платног инструмента или
- 2) платног инструмента који је био злоупотребљен. Корисник сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција, ако су те трансакције

извршене због преварних радњи Корисника или неиспуњења његове обавезе услед његове намере или крајње непажње.

- 15.2.6.6. По пријему писаног обавештења о губитку или крађи платне картице, Банка ће на захтев Корисника издати нову платну картицу и PIN, уз наплату накнаде за издавање дупликата платне картице према Тарифи накнада.
- 15.2.6.7. Ако Корисник након пријаве нестанка пронађе платну картицу, не сме је користити, већ је о томе дужан да обавести Банку и да платну картицу врати Банци.
- 15.2.6.8. Банка је дужна да омогући Кориснику пријаву губитка или крађе платне картице или било којег другог облика злоупотребе платне картице. Уколико Банка не омогући да се у сваком тренутку пријави губитак или крађа платне картице или било који други облик злоупотребе платне картице Корисник не сноси последице неовлашћене употребе, осим ако сам није извршио злоупотребу.
- 15.2.6.9. Евентуална штета настала пре пријаве нестанка, губитка или крађе платне картице терети у целости Власника рачуна, а након пријаве финансијску одговорност сноси Банка.

15.2.7. Обавештавање и рекламације по платној картици

- 15.2.7.1. Банка путем месечног извода промета по Рачуну обавештава Корисника о свим трансакцијама извршеним платним картицама, на начин који је Корисник изабрао у захтеву за отварање рачуна и издавање платних картица. Банка и Корисник захтевом за отварање рачуна и издавање платних картица и Уговором одређују начин и средство комуникације, време и начин доставе извода (пошта, SMS порука, e-mail, на папиру или другом трајном носачу података).
- 15.2.7.2. Банка, у циљу сигурности, а на основу поднетог захтева врши обавештавање Корисника SMS порукама о свим променама на Рачуну Корисника, укључујући и информацију о извршеној трансакцији платном картицом, тако да је одговорност Корисника да обавести Банку уколико је дошло до промене пријављеног броја за SMS обавештавање.
- 15.2.7.3. E-mail комуникација подразумева да Банка Кориснику обавештења шаље електронском поштом, на адресу која је пријављена Банци.
- 15.2.7.4. Банка по поднетом захтеву Корисника омогућава коришћење апликације за електронско/мобилно банкарство за физичка лица, које служе за обавештавање Корисника о промету по рачуну, преглед расположивог стања и потрошње по платним картицама, месечног стања дуга и трансакција по кредитној платној картици, стања дуга по кредиту и друге врсте обавештења Банке која су од значаја за пословни однос са Банком. Употреба апликације је персонализована, односно подразумева унос корисничког имена и лозинке за електронско банкарство, а за апликацију мобилног банкарства се по извршеној регистрацији за ову услугу на мобилном телефону (уносом истог корисничког имена и лозинке који се користе за електронско банкарство). Корисник приликом сваког приступа апликацији мобилног банкарства се аутентификује уносом PIN-а за мобилно банкарство, који не мора бити идентичан PIN-у платне картице. Корисник је дужан да чува тајност свих својих података за приступ апликацијама за електронско/мобилно банкарство за физичка лица. Корисницима је омогућено преузимање и чување свих наведених обавештења, односно њихово неограничено репродуковање у непромењеном облику.
- 15.2.7.5. Рекламације по основу коришћења платне картице, а које се односе на неодобрене, неизвршене или неправилно извршене платне трансакције Корисник у писаној форми

пријављује Банци одмах након сазнања о тој платној трансакцији, а најкасније у року од 13 месеци од настанка задужења. Корисник рекламацију може поднети и путем апликације електронског/мобилног банкарства или путем електронске поште на адресу: kartice@srpskabanka.rs.

15.2.7.6. Рекламација потрошње платном картицом не ослобађа Корисника обавезе плаћања тог износа трансакције, а у случајевима доказаних и признатих рекламација, извршиће се повраћај износа спорне трансакције на Рачун, укључујући и износ накнада наплаћених по основу извршене трансакције.

15.2.7.7. Корисник и Банка сагласно утврђују да Корисник својом вољом сам врши избор, да Банка ни на какав начин не утиче на његов избор који производи и/или услуге ће бити плаћени платном картицом, као ни на избор продајног места у којем Корисник врши куповину. У складу са наведеним, рекламације као и све евентуалне несугласице и спорове око квалитета и испоруке роба и/или услуга, односно око материјалних или правних недостатака робе и/или услуга плаћених платном картицом Корисник ће решити искључиво са трговцем/продајним местом. Банка не одговара ни за какву штету учињену Кориснику насталу као последица неиспуњења или делимичног испуњења уговорних обавеза од стране продајног места.

15.2.7.8. Банка не сноси одговорност за неприхватање платне картице на продајном месту или ако трговац не жели да прихвати платну картицу уз истакнуте Visa ознаке платног система или уколико није могуће да се изврши трансакција на захтев Корисника услед погрешног коришћења POS терминала, више силе или техничких проблема, као ни за било какву штету која би се догодила приликом куповине платном картицом.

15.2.7.9. Власник рачуна сноси сву штету насталу неовлашћеним и неправилним коришћењем свих платних картица везаних за Рачун.

15.2.8. Одговорност корисника и мере безбедности коришћења платне картице и PIN-а

15.2.8.1. Корисник је у циљу обезбеђења сигурности обавезан да са посебном пажњом поступа са платном картицом и PIN-ом, те је обавезан да се придржава следећег:

- онемогућити коришћење платне картице од стране других особа,
- чувати тајност свог PIN-а. PIN се не сме саопштити другој особи, записивати или чувати у било ком облику заједно са платном картицом,
- приликом уноса PIN-а водити рачуна да нико не види тајни број који се уноси уз заштиту од погледа или снимања, обезбедити потпуну дискрецију приликом његовог уноса, уз одбијање сваке понуђене асистенције од стране других лица. У случају да Корисник посумња да је неко други упознат са PIN-ом, потребно је у најкраћем року извршити измену PIN-а на банкомату Банке коришћењем бесплатне опције промене PIN-а, односно поднети захтев за издавање дупликата платне картице. У случају сумње да се користи платна картица са компромитованим PIN-ом Корисник мора одмах да о томе обавести Банку, како би се платна картица правовремено блокирала,
- водити рачуна да се сви поступци са платном картицом на продајном месту спроводе у присуству и под надзором Корисника,
- редовно пратити трансакције настале платном картицом и стање по припадајућем Рачуну, као и водити рачуна о трошковима насталих платном картицом,
- да води рачуна о трансакцијама испод лимита за ауторизацију. Ове трансакције се одобравају на продајном месту без провере расположивог стања од стране Банке,

- предузети све разумне мере за заштиту тајности Персонализованих сигурносних елемената картице и не одавати податке о платној картици, осим у случају коришћења платне картице у складу са овим општим условима.

У случају коришћења Картице за трансакције куповине путем интернета где Картица није присутна Корисник је у обавези да преузме основне мере предострожности које обухватају и следеће:

- никад не слати осетљиве информације о Картици и друге персонализоване сигурносне елементе картице путем електронске поште или SMS порука, телефона, факса и свих осталих канала комуникације,
- за обављање ових трансакција довољна су само три податка - број картице, датум истека и контролни број,
- препоручује се коришћење само проверених и поузданих сајтова, у случају компромитације Картице, Корисник мора одмах о томе да обавести Банку, како би се Картица правовремено блокирала.

15.2.8.2. Одговорност за штете настале непажљивим коришћењем платне картице, као и сви трошкови који из тога произилазе, терете Власника рачуна. Сав ризик злоупотребе PIN-а пада искључиво на терет Власника рачуна.

15.2.8.3. Корисник се обавезује да платну картицу неће користити у противзаконите сврхе, укључујући куповину производа и услуга које су законом забрањени на територији земље у којој се Корисник налази у тренутку извршења трансакције. Корисник прихватањем ових општих услова преузима сву одговорност за случај незаконите куповине платним картицама.

15.2.8.4. Сваку штету насталу непридржавањем одредби Општих услова од стране свих Корисника сноси Власник рачуна.

15.2.9. Отказивање и престанак коришћења платне картице

15.2.9.1. Отказивање коришћења платне картице од стране Корисника могуће је уз најаву и то најкасније 30 дана пре почетка месеца у којем истиче рок важности платне картице (случај када Корисник не жели реиздавање платне картице по истеку рока важења). Захтев Клијента за гашење DinaCard основне платне картице за собом повлачи гашење и свих осталих платних картица издатих уз одређени платни рачун.

15.2.9.2. Корисник може без накнаде отказати коришћење платне картице пре рока на који је издата. Отказ коришћења Корисник иницира писаним путем на прописаном обрасцу у Банци и том приликом је дужан да измири све обавезе према Банци, а које се односе на коришћење основне и додатних платних картица.

15.2.9.3. Корисник има право на одустанак од закљученог Уговора о кредитној платној картици без накнаде у року од 14 дана од дана закључења Уговора, без навођења разлога за одустанак. Корисник о томе писаним путем обавештава Банку при чему се датум пријема обавештења сматра даном одустанка. Уколико одустане од Уговора Корисник мора најкасније у року од 30 дана од дана одустанка да намири целокупан дуг и камату за време коришћења кредитне картице.

15.2.9.4. Банка је дужна да Корисника, односно даваоца средства обезбеђења, писмено обавести о томе да је Корисник измирио све своје обавезе према њој по одређеном Уговору о кредитној картици - у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза. Обавештење садржи податке о Уговору по којем су измирене обавезе према Банци, износ измираних обавеза, потпис одговорног лица и печат Банке.

15.2.10. Инструменти обезбеђења за кредитне картице

15.2.10.1. Корисник је дужан да Банци достави инструменте обезбеђења наплате потраживања по основу издавања и коришћења кредитне картице у складу са Уговором.

Банка има право да од Корисника затражи да допуни или замени инструмент обезбеђења наплате потраживања предатог Банци или заснованог у корист Банке у складу са Уговором.

Корисник може писаним захтевом да замени инструменте обезбеђења уколико Банка то прихвати и утврди да су понуђени инструменти истог квалитета или квалитетнији од постојећих инструмената обезбеђења.

15.2.10.2. Наведене инструменте обезбеђења Банка ће активирати у случају немогућности наплате потраживања по кредитној картици са припадајућом каматом и трошковима у складу са Уговором. Банка одређује редослед активирања инструмената обезбеђења.

Корисник је сагласан и потписивањем Уговора овлашћује Банку да, ради наплате потраживања из Уговора, може користити сва средства која се налазе на његовим рачунима код Банке.

15.2.10.3. Корисник се обавезује да након измирења обавеза по Уговору, а најкасније у року од 30 дана од дана достављања одговарајућег обавештења од стране Банке, преузме неискоришћене инструменте обезбеђења датих по Уговору. Уколико Корисник не преузме инструменте обезбеђења (менице) у наведеном року, Банка има право да изврши њихово уништавање у складу са интерним актима Банке.

15.2.10.4. Средство обезбеђења наплате потраживања Банке према Кориснику може доставити и треће лице (давалац средстава обезбеђења), у складу са закљученим Уговором.

15.2.11. Уступање потраживања по основу платних картица

15.2.11.1. Банка може уступити потраживања која проистичу из склопљених уговора Корисника са Банком, о чему ће обавестити Корисника достављањем писаног обавештења.

Банка може уступити потраживање из одређеног Уговора само другој банци.

15.2.11.2. У случају уступања потраживања Корисник задржава сва права која су уговорена, као и право истицања приговора према другој банци које је имао и према Банци, а друга банка не може Корисника довести у неповољнији положај од положаја који би имао да то потраживање није пренето и Корисник због тога не може бити изложен додатним трошковима.

15.3. Заштитне и друге мере

15.3.1. Корисник је дужан да користи платни инструмент (платну картицу, електронско и мобилно банкарство) у складу са одредбама уговора о отварању, вођењу и гашењу платног рачуна. Корисник је нарочито дужан да, непосредно након пријема платног инструмента, предузме све разумне и одговарајуће мере за заштиту персонализованих сигурносних елемената тог платног инструмента (нпр. личног идентификационог броја, корисничког имена, лозинке, PIN-a), а у случају губитка, крађе или злоупотребе платних инструмената или њиховом неовлашћеном коришћењу без одлагања обавести Банку.

15.3.2. Корисник може захтевати блокаду електронског/мобилног банкарства због губитка или крађе мобилног телефона и/или уколико посумња у несавесну употребу своје корисничке идентификације или другу врсту злоупотребе, путем електронске поште: helpdesk@24x7.rs и/или позивањем Asseco Сервисног центра на број телефона: 011/201-31-31.

15.3.3. Корисник може захтевати блокаду платне картице услед губитка, крађе и/или сумње у злоупотребу исте позивањем Call центра Банке (24/7) на број телефона: 011/3607-307. Банка ће одмах по пријему захтева извршити блокаду даље употребе платне картице.

15.3.4. Корисник је у обавези да другим лицима не омогућава коришћење платних инструмената додељених на коришћење Кориснику и не открива другим лицима свој PIN, корисничко име, лозинку или SMS код за аутентификацију. Уколико посумња или дође до сазнања да информације о корисничком имену, лозинки, PIN-у или SMS коду за аутентификацију зна друго лице, Корисник је дужан да без одлагања то пријави Банци.

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

Било која злоупотреба платног инструмента Корисника сматра се кривичним делом, које је регулисано домаћим кривичним законодавством.

Власник рачуна или Овлашћено лице су дужни да на уређајима са којих ће користити услуге електронског и мобилног банкарства обезбеде следеће;

- лиценциран, правилно конфигуриран оперативни систем и софтвер, као и програм за антивирусну заштиту са подешеним редовним ажурирањем, а препоручује се и употреба персоналног „firewall“ програма,
- на уређајима са којих ће се користити услуге дигиталног банкарства не смеју се онемогућити безбедносне мере које је уградио произвођач (као што је поступак „jail break“ или „root“-овање),
- да за приступање апликацији електронског банкарства користи актуелну верзију интернет претраживача и подеси да се програм аутоматски ажурира,
- да не користи опцију да интернет претраживач памти корисничко име и лозинку коју користи за рад са апликацијом електронског банкарства,
- потребно је да Корисник лозинку редовно мења (нпр. једном месечно) и не сме да је саопштава другим лицима. Код креирања лозинке не треба употребљавати честе речи, као ни личне податке који се могу погодити (нпр. имена деце, датум рођења, број телефона, број рачуна и слично). Корисник лозинку не сме да чува на својим мобилним уређајима,
- да не одговара на поруке (SMS или путем друштвених мрежа), захтеве у „пор-уп“ прозорима и мејловима или које на други начин добије путем интернета, а у којима се тражи да открије осетљиве и поверљиве личне информације или податке финансијске природе. Званичне и валидне поруке од Банке могу садржати само линкове који воде на адресе на домену Банке (srpskabanka.rs),
- да се при коришћењу дигиталног банкарства придржава Корисничког упутства и безбедносних правила за коришћење услуга дигиталног банкарства,
- да Банци пријави сваки губитак или крађу мобилног уређаја, као и промену власника телефонског броја, уколико се он користи за примање SMS порука и кода за ауторизацију трансакције код обављања трансакција плаћања преко апликације електронског банкарства, односно уколико је на њему инсталирана апликација за мобилно банкарство. У супротном Банка не сноси одговорност у случајевима евентуалне злоупотребе,

- да чува тајност корисничког имена и лозинке које користи за електронско банкарство, као и PIN који користи за приступ апликацији мобилног банкарства, како не би дошли у посед неовлашћених лица. Уколико Корисник сумња или установи да друго лице има информацију о његовој лозинки, може је у било ком тренутку променити или креирати нови кориснички налог. У случају неовлашћеног коришћења апликација електронског и мобилног банкарства Корисник може самостално да изврши промену свог корисничког имена и лозинке или блокирање мобилне апликације, а уколико то није у могућности, дужан је да одмах обавести Банку. Банка ће одмах поступити по пријави Корисника, и у зависности од захтева Корисника, Банка може блокирати кориснички налог за апликацију електронског банкарства, односно деактивирати пријављени број мобилног телефона за даљу употребу дигиталног банкарства. Банка ће поново, када престану разлози за блокаду, на захтев Корисника (захтев Корисник подноси лично на шалтеру Банке) омогућити коришћење услуга. Корисник сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција које су извршене због преварних радњи Власника рачуна или Овлашћеног лица или неиспуњавања обавеза утврђених у овој тачки услед намере или крајње непажње.

Уколико Власник рачуна или Овлашћено лице на уређајима са којих користи услуге сервиса користи нелиценциране, нелегалне или неподржане апликације, Банка не сноси никакаву одговорност за неизвршавање налога и друге евентуалне штетне последице. Непридржавање напред наведених обавеза и безбедносних правила из ове тачке сматраће се крајњом непажњом, у ком случају Корисник сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција извршене због таквог поступања, односно пропуста Власника рачуна или Овлашћеног лица.

Корисник неће сносити губитке који проистичу из неодобрених платних трансакција ако му Банка није обезбедила одговарајући начин обавештавања о изгубљеном, украденом или злоупотребљеном платном инструменту, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Корисника. Корисник неће сносити губитке настале због неодобрених платних трансакција које су извршене након што је обавестио Банку о губитку сигурносних елемената платног инструмента, односно да је платни инструмент украден или злоупотребљен, осим ако су ти губици настали услед преварних радњи Власника рачуна или Овлашћеног лица.

Корисник сноси губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција до износа утврђеног Законом о платним услугама, ако су те трансакције извршене услед коришћења изгубљеног или украденог платног инструмента или платног инструмента који је био злоупотребљен, јер Власник рачуна или Овлашћено лице нису успели да заштите своје персонализоване сигурносне елементе.

Банка не одговара за штету коју претрпи Корисник, а која наступи неизвршењем или неблаговременим извршењем налога Корисника: услед сметњи и прекида у телекомуникацијама, ПТТ везама, услед квара телефонских линија, телефонског апарата Власника рачуна или Овлашћеног лица, услед злоупотребе информација које су добијене прислушкивањем телефонских линија или GSM саобраћаја (као што су SMS поруке, GPRS и слично) од стране неовлашћених лица, услед безбедносних пропуста на персоналним рачунарима Корисника (појава нежељеног софтвера, вируса, „тројанаца“ и сл.).

Банка рачунарски евидентира све поступке Корисника учињене путем дигиталног банкарства. Рачунарске записе Банка чува у складу са важећим законским прописима.

15.4. Блокада коришћења платних инструмената

15.4.1. Банка задржава право да Кориснику привремено или трајно блокира коришћење платног инструмента уколико се за то стекну услови, а посебно:

- ако је три пута узастопно погрешно унет PIN за платне картице,
- ако је три пута узастопно погрешно унет један од података неопходних за приступ апликацији: корисничко име (Username), једнократни код (OTP-One Time Password), PIN мобилног банкарства или Лозинка (Password),
- ако је Рачун везан уз платну картицу у недозвољеном прекорачењу или је блокиран,
- по сазнању Банке у случају смрти Корисника,
- када је пријављена крађа, губитак или уништење платне картице,
- уколико Корисник крши одредбе Уговора, ових општих услова или одредбе законских прописа (Закон о облигационим односима, Закон о девизном пословању),
- уколико Корисник злоупотребљава ову услугу,
- уколико Корисник не достави Банци податке и документацију неопходну за познавање и праћење Клијента Корисника у складу са прописима који регулишу спречавање прања новца, финансирање тероризма и финансирање ширења оружја за масовно уништење,
- ако је три пута заредом унет погрешан сигурносни код за потврду плаћања,
- када је пријављена крађа, губитак или неовлашћен приступ електронском/мобилном налогу,
- уколико Банка посумња да постоји било каква злоупотреба услуге Банке од стране Корисника,
- у осталим ситуацијама значајним за сигурност Банке или за искључење ризика уговорних страна.

15.4.2. Банка има право да без сагласности Корисника обустави/блокира могућност коришћења одређених услуга и/или производа, уколико Корисник не достави Банци податке и документацију неопходне за познавање и праћење Корисника у складу са прописима из области спречавања прања новца, финансирања тероризма и финансирање ширења оружја за масовно уништење, односно уколико се утврди да се Корисник налази на званичним санкционим листама Републике Србије (Листа означених лица) или санкционим међународних организација, као и у складу са својим интерним актима.

Банка је дужна да обавести Корисника о намери блокаде коришћења платне картице 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.

15.4.3. Банка не сноси одговорност за неизвршење, односно блокаду међународних платних трансакција/средстава од стране инобанака у случају примене прописа који регулишу спречавање прања новца, финансирања тероризма и финансирање ширења оружја за масовно уништење, као и услед уведених санкција од стране међународних организација према Кориснику или инопартнеру/држави у којој се налази прималац плаћања.

15.4.4. Блокадом платних картица не престаје одговорност Корисника за трансакције настале за време коришћења платне картице, већ повлачи одговорност Корисника за несавесно поступање и обавезу Корисника да надокнади сву причињену штету заједно са каматама и курсним разликама.

15.4.5. По престанку разлога за блокаду Банка ће омогућити коришћење платне картице или ће извршити њену замену по захтеву Корисника.

Банка је дужна да обавести Корисника о намери блокаде апликације за електронско и мобилно банкарство 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.

15.4.6. Банка престаје са пружањем услуге електронског/мобилног банкарства у случају писаног отказивања коришћења услуга електронског и мобилног банкарства од стране Корисника подношењем захтева за одјаву коришћења услуге, због постојања доспелих ненамирених потраживања Банке према Кориснику, гашењу рачуна, као и у случају смрти Корисника.

16. ДОСТАВА ИНФОРМАЦИЈА О ПЛАТНИМ ТРАНСАКЦИЈАМА

16.1. Банка ће књижити све промене о извршеним и неизвршеним платним трансакцијама по рачуну Корисника и исте достављати Кориснику једном месечно, путем извода на начин који је Корисник изабрао у захтеву за отварање рачуна или који је регулисан Уговором.

16.2. На изводу се достављају следећи подаци о платним услугама:

- подаци о Платиоцу и Примаоцу платне услуге (број рачуна, назив/ име презиме),
- подаци о Платној трансакцији (износ, валута, сврха плаћања, рефернца платног налога, датум валуте, курс, износ накнаде),
- други подаци када је то договорено или прописано.

Банка и Корисник, захтевом за отварање рачуна и Уговором одређују начин и средство комуникације, односно време и начин доставе извода (пошта, e-mail, електронско/мобилно банкарство, SMS порука, на папиру или другом трајном носачу података).

17. ОСНОВИ ЗА ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА

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

17.2. У случају да Банка има потраживања према Кориснику из било ког уговорног односа с Банком, Корисник је прихватањем ових општих услова сагласан да Банка у случају да Корисник не испуни обавезе из било ког уговореног односа наплати доспели износ увећан за износ затезне камате са свих Корисникових рачуна у Банци, односно из свих средстава Корисника.

Ако Банка врши наплату са Рачуна Корисника сагласно претходном ставу, а на Рачуну нема довољно средстава у валути плаћања, Банка ће извршити конверзију из осталих валута на Рачуну Корисника у складу са интерним актима Банке.

17.3. Банка ће задужити платни рачун Корисника без платног налога у следећим случајевима:

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

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

18. НАКНАДЕ, КАМАТЕ И ТРОШКОВИ

- 18.1. За извршене домаће платне трансакције и међународне платне трансакције Банка наплаћује накнаду прописану Тарифом накнаде. Тарифа накнада се објављује на видном месту у пословним просторијама Банке и на званичној презентацији Банке.

Банка задржава право на измене и допуне Тарифе накнада. Банка ће Кориснике 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 Оквирног уговор о платним услугама.

- 18.2. Корисник је у обавези да плати Банци накнаде и трошкове других банака које су укључене у процесирање платне трансакције, а по којима је Банка задужена.

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

- 18.3. Накнаде у домаћим платним трансакцијама, међународним платним трансакцијама обрачунавају се у динарима применом дневне 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 платног рачуна у динарима, а уколико на истом нема довољно средстава наплата се врши на терет било ког рачуна у Банци, а сагласно Уговору између Корисника и Банке.

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

- 18.4. Накнаде везане за издавање и коришћење платне картице наплаћују се са Рачуна Власника рачуна без његове додатне сагласности.

- 18.5. Банка неће зарачунавати накнаду или провизије на трансакције плаћања роба и услуга у земљи, као и на подизање готовине у сопственој мрежи (путем банкомата и банкарских POS терминала на шалтеру Банке).

- 18.6. Банка зарачунава накнаде и провизије за подизање готовине на банкоматима и банкарским POS терминалима других пружалаца услуга у земљи и иностранству, као и за трансакције плаћања роба и услуга у иностранству, а у складу са Тарифом накнада.

- 18.7. Накнаде за коришћење платне картице које се наплаћују за трансакције извршене у иностранству, конвертују се у динаре применом средњег курса НБС на дан задужења рачуна.

- 18.8. Сви износи накнада, камате или било који други износи независно од назива које Банка по било којој основи наплаћује од Власника рачуна уговорени су у нето износу.

- 18.9. Прималац плаћања може да Кориснику понуди попуст за коришћење платне картице, а Банка не може да спречи ни на било који начин да ограничи примаоца плаћања да понуди тај попуст.

- 18.10. Прималац плаћања не може од Корисника захтевати посебну накнаду за коришћење платне картице.
- 18.11. Корисник се обавезује да плати накнаду у складу са важећом тарифом Удружења банака Србије за прибављање Извештаја Кредитног бироа за физичка лица (укључујући накнаду за прибављање Извештаја и за солидарног јемца или жиранта) пре одобравања кредитне картице, као и у току трајања Уговора.
- 18.12. У случају замене инструмента обезбеђења Банка не наплаћује накнаду Кориснику, осим накнаде за прибављање Извештаја Кредитног бироа за физичка лица.
- 18.13. На позитивно стање на Рачуну Банка не обрачунава камату.

На недозвољено прекорачење по платним рачунима Банка обрачунава и наплаћује уговорену каматну стопу. Камата се обрачунава применом пропорционалне методе.

Промена каматне стопе које се заснивају на изменама референтне каматне стопе могу се применити одмах и без претходног обавештавања Корисника о насталим изменама.

- 18.14. Банка обрачунава кредитну камату односно камату за кредитне картице на све трансакције од датума извршења трансакције. Висина каматне стопе утврђује се Уговором.

Каматна стопа је фиксна, обрачунава се применом пропорционалне методе и наплаћује се месечно.

Номиналне каматне стопе се исказују у процентима са два децимална места на годишњем или месечном нивоу.

Годишња каматна стопа подразумева период од 365/366 календарских дана, а месечна период од календарског броја дана у месецу за који се обрачунава камата.

- 18.15. Уколико Корисник измири доспеле обавезе за кредитне картице у року од 15 дана (тзв. грасе период) од почетка месеца, на износ измирених доспелих обавеза се неће обрачунавати и наплатити камата.

Проценат обрачунате минималне месечне обавезе отплате дуга по револвинг кредитним картицама износи 5%.

Банка ће у целости пренети на доспеле обавезе преостали износ дуга мањи од 1.000,00 динара.

- 18.16. Корисник има право на превремену отплату обавеза по кредитној картици, без накнаде.

- 18.17. У случају кашњења у измиривању доспелих обавеза за кредитне картице Банка ће обрачунавати и наплаћивати од Корисника законску затезну камату, односно уговорену камату уколико је она већа од законске затезне камате, у складу са законом којим се уређују облигациони односи.

Ако прималац плаћања платиоцу нуди попуст у случају плаћања коришћењем платне картице или другог платног инструмента, дужан је да га о томе обавести пре иницирања платне трансакције.

Ако је Банка укључена у платну трансакцију, а по којој није прималац плаћања код те трансакције, и од Корисника захтева плаћање посебне накнаде за употребу одређеног

платног инструмента, дужна је о томе обавести Корисника пре иницирања платне трансакције.

Корисник има обавезу да плати ову накнаду само ако је био упознат са њеним пуним износом пре иницирања платне трансакције

- 18.18. Банка ће Кориснику, без накнаде, доставити једном годишње Извештај о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са платним рачуном које је Банка пружила Кориснику у току календарске године и то најкасније до 01.03. текуће године за претходну календарску годину. Банка је дужна да у извештају обухвати све накнаде које је наплатила Кориснику за све пружене услуге, податке о свим каматама које је Банка наплатила од Корисника, као и о свим каматама које је Банка платила Кориснику. Износи накнада и камата у Извештају о наплаћеним накнадама изражавају се у динарима или у другој валути у складу са прописима којима се уређује девизно пословање.

19. ПРОМЕНА ПЛАТНОГ РАЧУНА

- 19.1. Банка ће на основу добијеног Овлашћења за промену платног рачуна код новог пружаоца платне услуге, које је потписано од стране Корисника, спровести све радње и мере у складу са прописима и интерним актима Банке везано за промену платног рачуна у истој валути.

Банка ће у прописаном року доставити новом пружаоцу платне услуге све информације и спровести све радње у складу са прописима и примљеним Овлашћењем. На захатев Корисника, Банка ће без накнаде, доставити Кориснику у писаној форми или на другом трајном носачу, све прописима утврђене неопходне информације и податке о промени платног рачуна.

У складу са добијеним Овлашћењем од Корисника, промена платног рачуна код другог пружаоца платне услуге се може извршити са гашењем или без гашења платног рачуна. Уколико је Овлашћењем за промену платног рачуна предвиђено гашење рачуна, Банка ће након спроведених прописаних радњи извршити гашење рачуна, осим у случају ако нису испуњени услови за гашење рачуна, о чему је дужна да без одлагања обавести Корисника.

- 19.2. Корисник Овлашћење подноси у писаној форми на српском језику, при чему Банка један примерак задржава за себе, а други потписан/оверен примерак или копију примљеног Овлашћења доставља Кориснику. Овлашћењем Корисник даје сагласност претходном и новом пружаоцу платних услуга за предузимање свих или појединих радњи код промене рачуна које су пружаоци дужни да спроведу у складу са прописима.

Овлашћењем Корисник одређује дан почетка извршења трајних налога и директих задужења с новог платног рачуна, при чему тај рок не може бити краћи од шест радних дана од дана када је нови пружалац платних услуга примио документацију од претходног пружаоца платних услуга.

У случају да је Банка нови пружалац платних услуга, Банка се обавезује да у року од два радна дана од пријема Овлашћења за промену платног рачуна упутити захтев претходном пружаоцу платних услуга за спровођење радњи у складу са прописима и Овлашћењем.

- 19.3. Банка одговара за штету која је причињена Кориснику током промене платног рачуна у случају непоступања у складу са прописима, осим у случају више силе настале током промене платног рачуна услед које је Банка спречена да изврши своје обавезе.

Информације о промени платног рачуна доступни су на видном месту у просторијама Банке, као и на званичној интернет страници Банке.

20. ГАШЕЊЕ РАЧУНА

20.1. Банка гаси рачун на основу писаног захтева Корисника за гашење или на основу Уговора, а новчана средства преноси на рачун наведен у том захтеву, односно Уговору.

Захтев за гашење рачуна могу потписати Корисник или пуномоћник кога је пуномоћјем овереног код надлежног органа Корисник овластио за затварање рачуна.

20.2. Банка гаси рачун Корисника у случајевима утврђеним прописима:

- на основу судског решења;
- због смрти Корисника;
- у другим случајевима предвиђени прописима.

Преостала средства са угашених рачуна након измирења свих обавеза према Банци, пренеће се на рачун наведен у захтеву за гашење рачуна, односно на рачун наследника у складу са правноснажним решењем надлежног органа, односно на посебан рачун Банке за средства која се не користе, до добијања инструкције о рачуну на који ће се та средства пренети.

20.3. Након гашења рачуна, Банка Кориснику издаје без накнаде, потврду о гашењу рачуна, заједно с податком да су све обавезе према Банци у вези са отварањем, вођењем и гашењем тог рачуна измирене, као и Извештај о наплаћеним накнадама, најкасније у року од 30 дана од дана гашења тог платног рачуна.

21. ПРАВО КОРИСНИКА НА ПРИГОВОР

21.1. Корисник 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.

Корисник - физичко лице које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, има право да поднесе приговор на поступање Банка у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

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

21.2. Приговор се подноси Банци у писаној форми:

- у пословним просторијама Банке,
- поштом,
- преко званичне интернет презентације Банке (на насловној страни, у делу „приговори“, путем форме за подношење приговора),
- електронском поштом (на адресу: prigovori@srpskabanka.rs),
- путем апликације за електронско или мобилно банкарство (ако се приговор односи на услуге које Банке пружа или је пружио преко тих сервиса).

Код финансијских услуга које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, Банка ће у складу са прописима Кориснику омогућити да приговор поднесе на исти начин.

Приговор треба да садржи податке Корисника из којих се несумњиво може утврдити однос са Банком на коју се приговор односи, као и разлоге за подношење тог приговора. Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим Корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад тачно одређеног даваоца услуга и предузима радње у поступку по том приговору, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

- 21.3. 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 Корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора у коме ће навести крајњи рок за давање одговора.
- 21.4. У случају да Корисник - физичко лице које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор, подносилац приговора може, пре покретања судског спора, поднети притужбу НБС – Сектору за заштиту корисника финансијских услуга, у писаној форми и то поштом (на адресу: Народна банка Србије, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Поштански фах 712, 11000 Београд) или преко интернет презентације НБС (www.nbs.rs, на почетној страни презентације).

Рок за подношење притужбе је 6 месеци од пријема одговора на приговор или од протеча рока за давање одговора на приговор.

Притужба треба да садржи податке који омогућавају идентификацију Корисника, утврђивање односа Корисника са Банком, као и разлоге за подношење притужбе.

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.

- 21.5. Ако Корисник није задовољан одговором Банке на приговор, односно да Банка у наведеном року није дала одговор на приговор, спорни однос између Корисника и Банке може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања пред НБС. Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Предлог за посредовање доставља се НБС у писаној форми - поштом (на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд) или преко интернет презентације Народне банке Србије (www.nbs.rs, на почетној страни презентације).
- 21.6. Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.
- 21.7. Банка је у пословним просторијама у којима нуди услуге Корисницима и на званичној интернет презентацији Банке истакла обавештење о начину подношења приговора, поступању Банке по поднетом приговору и о могућности подношења притужбе НБС.
- 21.8. У случају других извештаја и обавештења послатих од стране Банке, Корисник има право да поднесе писану рекламацију Банци најкасније у року до 13 месеци од дана пријема спорног документа.

22. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА

- 22.1. Банка и Корисник закључују Уговор на неодређено време.
- 22.2. Корисник, односно законски заступник може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор, подношењем захтева за раскид уговора у писаној форми, са отказним роком од 30 дана од дана од дана пријема захтева од стране Банке, осим уколико није другачије уговорено или предвиђено позитивним прописима. Корисник је обавезан да претходно измири све обавезе према Банци из Уговора до истека отказног рока.
- 22.3. Банка може једнострано раскинути уговор без отказног рока, у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирања тероризма и другим законима, у следећим случајевима:
- уколико Корисник рачун користи у противправне сврхе или у циљу било које друге злоупотребе услуга Банке,
 - уколико је Корисник при закључењу Уговора Банци доставио погрешне или неистините податке неопходне за правилно и законито отварање и вођење рачуна, односно за правилно и законито пружање платне услуге,
 - уколико Корисник на захтев Банке не достави податке и документацију неопходне за познавање и праћење Корисника, односно уколико се утврди да се Корисник налази на званичним санкционим листама Републике Србије (Листа означених лица) и међународних организација.

Банка може једнострано раскинути уговор са отказним роком од 2 месеца у следећим случајевима и то:

- услед дуже неактивности платног рачуна Корисника (уколико није извршена ниједна платна трансакција дуже од 24 месеца),
- уколико Корисник о року не измирује своје доспеле обавезе на име обрачунатих накнада, провизија и других трошкова,
- уколико Корисник у року утврђеним Оквирним уговором не достави Банци обавештење о свим променама личних података, података о овлашћеним лицима, адресе и контакт података, о промени личног идентификационог документа и других података битних за уредну и редовну комуникацију,
- уколико Корисник у року утврђеним Оквирним уговором не достави Банци обавештење о промени своје пореске резидентности према САД и промени других података који утичу на FATCA статус (овај статус има субјекат или лице које је порески обвезник САД) или не достави изјаву о утврђивању FATCA статуса са документацијом која се односи на те промене,
- уколико Корисник накнадно отвори други платни рачун са основним услугама или нема више законит боравак у Републици Србији (ови раскидни услови се односе на платни рачун са основним услугама),
- уколико Корисник не испуни другу обавезу која представља битан елеменат Оквирног уговора о платним услугама,
- у другим случајевима предвиђеним позитивним прописима, на начин и под условима дефинисаним уговором са Корисником.

У случају раскида пословног односа, Банка ће обавестити Корисника о раскиду, као и о разлозима за раскид, осим уколико је то забрањено прописима и то достављањем обавештења у писаној форми или другом трајном носачу података, на адресу Корисника која је наведена у Уговору или адресу електронске поште Корисника пријављену Банци у моменту успостављања пословног односа, односно на адресу о којој је Корисник накнадно обавестио Банку у складу са обавезом из Уговора, а све обавезе Корисника по закљученом Уговору ће се од тренутка раскида сматрати доспелим.

Раскид уговора у случајевима који су прописани ставом 1. ове тачке ступају на снагу моментом утврђивања једног од тих услова.

Раскид уговора у случајевима који су прописани ставом 2. ове тачке ступају на снагу истеком отказног рока од 2 месеца од дана слања писаног обавештења на адресу или адресу електронске поште Корисника пријављену Банци од стране Корисника у моменту успостављања пословног односа, односно у току пословне сарадње, односно од покушаја уручења на последњу адресу која је Банци позната у случају немогућности уручења обавештења због промене адресе Корисника, односно од дана слања обавештења путем електронске поште уколико је уговорен такав начин комуникације.

23. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

- 23.1. **Измене и допуне Оквирног уговора о платним услугама** - Банка на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Корисницима и на својој званичној интернет презентацији објављује Опште услове пословања, Тарифу накнада и Термински план, који заједно са Уговором представљају Оквирни уговор о платним услугама.

Банка задржава право да врши измену и допуну Оквирног уговора, о чему је дужна да Кориснику достави у писаној форми или на другом трајном носачу података предлог измене и допуне Оквирног уговора најкасније 2 месеца пре предложеног дана почетка њихове примене.

Изузетно од става 2. ове тачке, ако Банка предлаже промену накнада за пружање платних услуга у корист корисника платних услуга или уводи бесплатну нову услугу или функционалност постојеће услуге, та промена се може примењивати одмах и без претходног достављања предлога измена и допуна одредаба Оквирног уговора у делу који се односи на ту промену, односно без претходног објављивања измена и допуна Оквирног уговора.

Након пријема предлога Корисник може прихватити или одбити измене и допуне одредаба Оквирног уговора пре предложеног дана почетка њихове примене.

Сматра се да се Корисник сагласио са предлогом уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна Оквирног уговора није обавестио Банку да се с тим предлогом није сагласио.

Уколико не прихвати тај предлог, Корисник има право да у било ком тренутку, пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Оквирни уговор, достављањем обавештења о раскиду у писаној форми, без плаћања накнаде, као и да утврди дан пре почетка примене предложених измена и допуна од када ће тај раскид произвести дејство, уз претходно измирење обавеза према Банци до дана гашења рачуна.

- 23.2. **Решавање спорова** - Уколико у пословном односу између Корисника и Банке дође до спора, Банка ће настојати да исти реши споразумно, договором са Корисником, уз уважавање обостраних интереса. У случају да није могуће постићи споразум, надлежност суда се уређује законом.

- 23.3. **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, финансирање тероризма и финансирање ширења оружја за масовно уништење, као и одредбе других закона и прописа

Републике Србије. За све евентуалне спорове између Корисника и Банке меродавно је право Републике Србије, ако се Уговором другачије не одреди.

- 23.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања ступају на снагу даном доношења, а примењују се од 06.05.2025. године.