

**ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА СРПСКЕ БАНКЕ А.Д. БЕОГРАД
ЗА ПРУЖАЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА ПРАВНИМ ЛИЦИМА И
ПРЕДУЗЕТНИЦИМА**

Подаци о документу:

Назив документа:	Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за пружање платних услуга правним лицима и предузетницима	
Тип документа:	Остало	
Издање документа:	8.0.	
Ознака документа:	СБ-ОСТ-005	
Датум примене:	04.05.2026. 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. 97/26 од 20.02.2026.
-------------------	---------------	-------------------------------

Усвојио/одобрио:	Управни одбор	
Број одлуке:	У.О. бр. 19/26	
Датум одобрења:	27.02.2026.	

Кратак опис интерног акта, односно измене:

Новим издањем Општих услова пословања Српске банке а.д. Београд за пружање платних услуга правним лицима и предузетницима извршено је усклађивање са Одлуком НБС о посебним правилима за извршавање трансфера одобрења и директних задужења у еврима („Сл. гласник РС“, бр. 68/2024 и 102/2024) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Сл. гласник РС“, бр. 95/2025). 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. - 12.01.2017.	У.О. бр. 1110 од 27.8.2015.
1.1.	15.6.2017. - 21.10.2018.	У.О. бр. 180 од 31.5.2017
2.0.	22.10.2018. - 16.03.2019.	У.О. бр. 366 од 27.9.2018.
3.0.	17.03.2019. - 29.01.2020.	У.О. бр. 429 од 07.02.2019.
4.0.	30.01.2020. - 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 - 03.05.2026.	У.О. бр. 13/25 од 30.01.2025.
8.0.	04.05.2026. -	У.О. бр. 19/26 од 27.02.2026.

Садржај:

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ	4
2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ.....	9
3. ПРЕДУГОВОРНА ФАЗА	9
4. ОТВАРАЊЕ РАЧУНА	10
5. ОВЛАШЋЕНА ЛИЦА ЗА ЗАСТУПАЊЕ	12
6. РАСПОЛАГАЊЕ СА СРЕДСТВИМА НА РАЧУНУ	13
7. ВОЂЕЊЕ РАЧУНА	14
8. ПЛАТНИ НАЛОЗИ	15
9. ОДГОВОРНОСТ БАНКЕ, ОДНОСНО КОРИСНИКА ЗА ИНИЦИРАЊЕ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА У СЛУЧАЈУ НЕИЗВРШЕНЕ, НЕПРАВИЛНО ИЗВРШЕНЕ И НЕОДОБРЕНЕ ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ	19
10. ОПОЗИВ НАЛОГА ЗА ПЛАЋАЊЕ	22
11. РОКОВИ ИЗВРШЕЊА НАЛОГА	22
12. КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТЕ	23
13. УСЛУГЕ ИНИЦИРАЊА ПЛАЋАЊА, УСЛУГЕ ПРУЖАЊА ИНФОРМАЦИЈА О РАЧУНУ И ПОТВРДА РАСПОЛОЖИВОСТИ СРЕДСТАВА	23
14. ДОДАТНЕ ПЛАТНЕ УСЛУГЕ	25
14.1. Дигитално банкарство	25
14.2. Пословне дебитне платне картице.....	30
15. ДОСТАВА ИНФОРМАЦИЈА О ПЛАТНИМ ТРАНСАКЦИЈАМА	39
16. ОСНОВИ ЗА ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА КОРИСНИКА	40
17. НАКНАДЕ, ТРОШКОВИ И КАМАТЕ.....	41
18. ЗАШТИТНЕ И ДРУГЕ МЕРЕ	42
19. ПРОМЕНА ПЛАТНОГ РАЧУНА	43
20. ГАШЕЊЕ РАЧУНА	44
21. ПРАВО КОРИСНИКА НА ПРИГОВОР	44
22. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА	46
23. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ	47

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. **Општи услови** – Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за пружање платних услуга правним лицима и предузетницима;
- 1.3. **Корисник** - правно лице или предузетник које је са Банком закључило уговор о платним услугама;
- 1.4. **Правно лице** - привредно друштво, јавна институција и други облик организовања чије је оснивање регистровано код надлежног органа или је основано законом;
- 1.5. **Предузетник** - физичко лице које није потрошач, односно пословно способно физичко лице које обавља делатност ради остваривања прихода, у складу са законом којим се уређују привредна друштва и другим законима;
- 1.6. **Стварни власник** - физичко лице, које је посредно или непосредно ималац 25% или више пословног удела, акција, права гласа или других права, на основу којих учествује у управљању правним лицем, односно учествује у капиталу правног лица са 25% или више удела, односно физичко лице које посредно или непосредно има преовлађујући утицај на вођење послова и доношење одлука; физичко лице, које привредном друштву посредно обезбеди или обезбеђује средства и по том основу има право да битно утиче на доношење одлука органа управљања привредним друштвом приликом одлучивања о финансирању и пословању;
- 1.7. **Законски заступник** – лице овлашћено за заступање Правног лица или Предузетника којем је овлашћење дато у складу са законом;
- 1.8. **Уговор** - Уговор о отварању, вођењу и гашењу платних рачуна правних лица или уговор о издавању и коришћењу пословних дебитних платних картица;
- 1.9. **Платни рачун** - означава рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;
- 1.10. **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;
- 1.11. **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;
- 1.12. **Платна трансакција на даљину** - платна трансакција која је иницирана путем интернета или уређаја који се може користити за комуникацију на даљину;
- 1.13. **Платни налог** - означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;
- 1.14. **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, за иницирање платне трансакције и/или увид у стање и промет по Рачуну (платна картица, електронско банкарство, мобилно банкарство);
- 1.15. **Иницирање платне трансакције** - означава предузимање радњи које су претходни услов за започињање извршења платне трансакције, укључујући издавање платног налога и спровођење аутентификације;
- 1.16. **Пужалац платних услуга који води рачун** - пружалац платних услуга који платиоцу отвара и води платни рачун;

- 1.17. **Пружалац услуге иницирања плаћања** - пружалац платних услуга који обавља пословне активности пружања услуге иницирања плаћања по платном рачуну;
- 1.18. **Пружалац услуге пружања информација о рачуну** - пружалац платних услуга који обавља пословне активности пружања услуге информација о рачуну;
- 1.19. **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;
- 1.20. **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;
- 1.21. **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;
- 1.22. **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;
- 1.23. **Прималац плаћања** - означава физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
- 1.24. **Новчана средства** - означавају готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
- 1.25. **Готов новац** - означава новчанице и ковани новац;
- 1.26. **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;
- 1.27. **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;
- 1.28. **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;
- 1.29. **Датум валуте** - референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;
- 1.30. **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;
- 1.31. **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;
- 1.32. **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;
- 1.33. **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.);

- 1.34. **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;
- 1.35. **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;
- 1.36. **SEPA подручје** - јединствено подручје за плаћање у еврима – SEPA;
- 1.37. **SEPA зона** - списак земаља које припадају SEPA зони налази се на сајту <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/>;
- 1.38. **SEPA правила** – правила за извршавање платних трансакција (енг. payment scheme) означавају јединствен скуп правила, пракси, стандарда за извршавање платних трансакција која су доступна на сајту Европског платног савета <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/what-we-do/epc-payment-schemes/sepa-credit-transfer/sepa-credit-transfer-rulebook-and> ;
- 1.39. **SCT (Sepa Credit transfer)** – Sepa трансфер одобрења представља начин плаћања којим се на стандардизован начин врши реализација налога у EUR према SEPA правилима;
- 1.40. **IBAN** (енг. International Bank Account Number) - означава међународни идентификациони број платног рачуна који се користи за означавање платног рачуна у складу са одлуком којом се утврђују јединствена структура за идентификацију и класификацију рачуна и план рачуна за примену међународних правила и IBAN стандарда, који се употребљава за недвосмислену идентификацију платног рачуна;
- 1.41. **BIC код** (енг. Bank Identifier Code) - означава пословни идентификациони код којим се недвосмислено идентификује пружалац платних услуга, а чије елементе утврђује Међународна организација за стандардизацију – ISO;
- 1.42. **Е-меница** - електронска меница означава дематеријализовану сопствену меницу у смислу закона којим се уређује меница, са одредбом „без протеста“, која се као скуп података у електронском облику, односно као електронски документ води, чува и користи у Централном регистру;
- 1.43. **ЦРЕМ** - Централни регистар електронских меница је саставни део Регистра меница и посебно софтверско решење којим управља Народна банка Србије;
- 1.44. **Картица** - платни инструмент у облику физичке платне картице који се користи за иницирање платне трансакције, односно дебитна DinaCard пословна платна картица и Visa Business дебитна платна картица која омогућује Кориснику располагање средствима са Рачуна на банкоматима, POS уређајима, интернет продајним местима и другим уређајима;
- 1.45. **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;
- 1.46. **Корисник картице** - правно лице или предузетник које је са Банком закључило Уговор, односно лице које користи Картицу за располагање средствима по Рачуну и може бити Власник основне картице или Овлашћено лице;
- 1.47. **Власник основне картице** - Корисник Банке, којем је Банка на основу Уговора доделила Број картице. Ова Картица се не штампа и служи као основна Картица Корисника у систему;
- 1.48. **Овлашћено лице** - физичко или правно лице којем Корисник додељује овлашћење располагања средствима на платном рачуну Корисника, као и у погледу коришћења пословних платних картица и дигиталног банкарства за правна лица и предузетнике.;

- 1.49. **Број картице** - број од 16 цифара наведен на Картици, на основу којег се врши идентификација трансакције настале коришћењем Картице;
- 1.50. **Персонализовани сигурносни елементи** - означавају персонализоване податке и обележја која пружалац платних услуга додељује Кориснику у циљу аутентификације;
- 1.51. **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;
- 1.52. **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);
- 1.53. **Интернет продајно место** – продајно место које омогућује продају робе и/или услуга путем интернета, које прихвата Картицу као безготовинско средство плаћања;
- 1.54. **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;
- 1.55. **Месечни лимити** – укупан месечно дозвољен број и износ исплате готовине по Картици и укупан месечно дозвољен број и износ трансакција плаћања на продајним местима по Картици;
- 1.56. **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;
- 1.57. **Дигитално банкарство** - означава скуп услуга и сервиса Банке, и то електронско банкарство, мобилно банкарство и SMS сервис;
- 1.58. **Електронско банкарство** - платни инструмент који могућава Кориснику коришћење услуга повезаних са платним рачуном употребом одговарајућег апликативног софтвера на рачунару;
- 1.59. **Мобилно банкарство** – платни инструмент који могућава Кориснику коришћење услуга повезаних са платним рачуном употребом одговарајућег апликативног софтвера на мобилном уређају;
- 1.60. **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;
- 1.61. **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;
- 1.62. **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;
- 1.63. **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;
- 1.64. **Термински план** - Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д. Београд;

- 1.65. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банка а.д. Београд за правна лица и Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд за предузетнике;
- 1.66. **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;
- 1.67. **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;
- 1.68. **RTGS систем** - платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција са износом преко 300.000,00 динара;
- 1.69. **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;
- 1.70. **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;
- 1.71. **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;
- 1.72. **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 отворени рачун код Банке;
- 1.73. **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;
- 1.74. **Једнократна 3D Secure лозинка (One Time Password)** - представља једнократну нумеричку шифру коју Корисник уноси приликом плаћања на 3D Secure интернет продајним местима;
- 1.75. **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);
- 1.76. **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;

- 1.77. **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);
- 1.78. **Персонализовани сигурносни елементи** - означавају персонализоване податке и обележја која пружалац платних услуга додељује Кориснику платних услуга у циљу аутентификације;
- 1.79. **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;
- 1.80. **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;
- 1.81. **Директно задужење** - платна услуга код које прималац плаћања на основу платиочеве сагласности иницира платну трансакцију за задужење платиоцевог платног рачуна. Платилац може ову сагласност дати примаоцу плаћања, свом пружаоцу платних услуга или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања;
- 1.82. **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 примаоцевом пружаоцу платних услуга, који их ставља на располагање примаоцу плаћања.

2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Овим општим условима Банка пружа Корисницима информације о коришћењу платних услуга, накнадама, каматним стопама и курсу, комуникацији Корисника и Банке, заштитним и корективним мерама, изменама и отказу оквирног уговора и правној заштити. Банка овим општим условима утврђује услове отварања, вођења и гашења рачуна, услове и начин обављања и пружања платних услуга корисницима платних услуга - правним лицима и предузетницима. Саставни део Општих услова су Тарифе накнада и Термински план.

3. ПРЕДУГОВОРНА ФАЗА

Корисник правно лице се информише о условима пружања платних услуга у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке.

Банка је у обавези да у примереном року пре закључења Оквирног уговора о платним услугама, без накнаде, Кориснику правном лицу достави Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном, односно на његов захтев достави Листу репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном, на папиру или на другом трајном носачу података.

Банка је дужна да Кориснику предузетнику, у примереном року пре закључења Уговора, на начин који га неће довести у заблуду, достави информације које су Законом о платним услугама прописане 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. У складу са наведеним, Банка

уручује Кориснику предузетнику нацрт Оквирног уговора о платним услугама и Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном, који садрже ове информације, односно на захтев Корисника доставља и Листу репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном, на папиру или другом трајном носачу података.

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

Информисање Корисника предузетника 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 РАЧУНА

4.1. Банка Кориснику отвара текући динарски и девизни платни рачун за плаћање и друге платне рачуне (рачун за посебне намене, заједнички рачун и др.) 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 у 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 се утврђени подаци и прибављена документација о Кориснику, заступнику, пуномоћнику, прокуристи и стварном власнику не разликује од података који су евидентирани у регистру који води надлежни орган,
- 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.

4.2. Корисници нерезиденти, дужни су да најмање једном годишње од отварања динарског или девизног рачуна доставе:

- оригинал извода из регистра у који је уписан у земљи у којој је регистрован или оверену копију, не старију од 3 месеца, са овереним преводом од стране овлашћеног судског тумача на српски језик,
- документа о стварном власнику за све категорије нерезидената који нису физичка лица (изводе из регистра за стварне власнике не старије од 6 месеци са овереним преводом од стране овлашћеног судског тумача на српски језик),
- документ са подацима (адреса пребивалишта/боравишта) о законском заступнику, стварном власнику и потписнику нерезидента,
- изјаву о утврђивању функционера за стварне власнике.

4.3. Захтев за отварање рачуна и овлашћење за располагање средствима на рачуну могу потписати законски заступник или пуномоћник који је одговарајућим актом (пуномоћјем) органа овлашћеног за заступање Корисника овлашћен за отварање рачуна и давање овлашћења за располагање средствима на текућем рачуну.

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 индентичну оној коју доставља законски заступник Корисника.

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

- 4.4. 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, водећи рачуна о сврси за коју се рачуни отварају. Уколико се отварају рачуни за посебне намене уз рачуне за редовно пословање у Захтеву то мора бити наведено и уз Захтев морају бити поднета документа сагласно прописима.

- 4.5. Ови општи услови, Тарифа накнада и Термински план су саставни део Уговора, који заједно представљају Оквирни уговор о платним услугама (у даљем тексту: Оквирни уговор).

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

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

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

Корисник обавља пословање преко рачуна након потписивања Уговора.

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

Банка доставља Оквирни уговор Кориснику и даваоцу средства обезбеђења.

- 4.7. 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) и интерним актима Банке, уз враћање документације Кориснику.

- 4.8. Корисник није обавезан да употребљава печат за оверу докумената које је дужан да достави Банци у складу са овим општим условима, осим уколико на писани захтав Корисника није изричито уговорено да је Банка дужна да одбије достављени документ који није оверен печатом. Уколико Корисник жели да накнадно промени првобитно уговорени начин коришћења/некоришћења печата, Корисник о томе Банку обавештава подношењем писаног Захтева за коришћење/некоришћење печата.

- 4.9. Банка дневно преузима податке о статусним и другим променама Клијената, који се региструју код Агенције за привредне регистре.

- 4.10. Корисник се обавезује да ће у року од 3 дана, у складу са прописима, писаним путем обавестити Банку о свим својим статусним променама које се региструју код надлежних органа и да Банци у истом року достави документацију и податке везане за ту промену у циљу усклађивања података о отвореном рачуну, као и о промени правне форме, законског заступника, стварног власника, седишта, адресе и контакт података (укључујући, а не ограничавајући се на адресу коју је последњу доставио Банци, број телефона, број мобилног телефона, адресу електронске поште и сл.), о промени личног идентификационог документа законског заступника и стварног власника, прекиду обављања пословних активности, о

губитку, уништењу или оштећењу имовине која представља инструмент обезбеђења, те гарантује да су сви подаци који су достављени потпуни и тачни.

Корисник је обавезан да без одлагања обавести Банку и о промени других елемената који су битни за измирење његових обавеза према Банци. У супротном, Корисник сноси одговорност за сваку штету која би Банци или Кориснику могла настати услед немогућности правовременог обавештавања од стране Банке.

Банка има право да изврши интерну блокаду рачуна Корисника (којом се онемогућава и коришћење дигиталног банкарства и платних картица) уколико Корисник у складу са Уговором или на захтев Банке не достави у уговором утврђеном или дописом остављеном року одговарајућу документацију која се односи на:

- 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,
- новонасталу статусну промену (нпр. промену правне форме, законског заступника, стварног власника),
- истек рока важења или промену личног идентификационог документа законског заступника, стварног власника и других овлашћених лица Корисника,
- 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 преко уговорених канала комуникације о намери блокаде рачуна 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.

По достављању одговарајуће документације интерна блокада се укида.

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.

- 4.11. 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 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 Републике 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. ОВЛАШЋЕНА ЛИЦА ЗА ЗАСТУПАЊЕ

- 5.1. Средствима на рачуну располаже законски заступник Корисника у складу са Законом о привредним друштвима и другима прописима којима се уређује пословање правних лица и предузетника.

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

Овлашћење за располагање средствима са рачуна се издаје на прописаном обрасцу (Картон депонованих потписа) или на другом документу којим се одређеном лицу даје овлашћење за располагање средствима на рачуну, који потписује законски заступник или пуномоћник који је одговарајућим актом (пуномоћјем) органа овлашћеног за заступање Корисника за то овлашћен, и који се оверава печатом Корисника (у случају да се Корисник изричито определио да користи печат за оверу документације).

- 5.2. Корисник је одговоран за свако располагање средствима на рачуну које је извршено од стране овлашћеног лица. Забране располагања новчаним средствима које важе за Корисника важе и за законског заступника и за овлашћена лица.

Овлашћена лица за располагање средствима на рачуну наведена су у Картону депонованих потписа 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. Законски заступник Корисника може да дефинише лимите за располагање средствима са рачуна за овлашћена лица. Лимити могу бити дефинисани у Картону депонованих потписа и/или у Захтеву за коришћење дигиталног банкарства. Корисник је дужан да, за сваку промену овлашћеног лица или лимита за располагање на Картону депонованих потписа/Захтеву за коришћење дигиталног банкарства, поднесе Банци писани захтев.

Овлашћена лица и појединачна овлашћења за коришћење платних инструмената могу да се разликују по обиму од овлашћења наведених у Картону депонованих потписа који се примењују за платне налоге достављене у папирном облику.

Банка не сноси одговорност у случају штете која наступи услед пропуста Корисника да Банци достави благовремену информацију о укидању, изменама и ограничењима у вези овлашћења по рачуну. За све пропусте и радње овлашћеног лица одговоран је Корисник.

6. РАСПОЛАГАЊЕ СА СРЕДСТВИМА НА РАЧУНУ

- 6.1. Корисник може располагати уплаћеним новчаним средствима на платном рачуну кад је износ платне трансакције одобрен 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.

Платне трансакције које долазе од платилаца из друге домаће или иностране банке обрађују се тако да се одобрава платни рачун Корисника сагласно јединственој идентификационој ознаци у платном налогу и другим подацима у складу са прописима.

- 6.2. Прихватањем ових општих услова Корисник даје сагласност да Банка може отклонити погрешно књижење задужења или одобрење рачуна извршено без налога Корисника, а које је последица грешке Банке. О наведеним књижењима Банка Корисника обавештава на уговорени начин.
- 6.3. Банка може извршити забрану располагања средствима на рачуну у случају да Корисник не достави Банци податке и документацију неопходну 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 ажурност докумената у складу са захтевом Банке, 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 забрани располагања 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, услугом иницирања платне трансакције преко пружаоца услуге иницирања плаћања до висине расположивог износа на рачуну, а 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).

7. ВОЂЕЊЕ РАЧУНА

- 7.1. Банка ће преко рачуна Кориснику извршавати платне трансакције и обављати услуге уплате готовине, подизања готовине или преноса новчаних средстава путем домаћих платних трансакција, међународних платних трансакција путем SWIFT-а и платних трансакција у ЕУР које се извршавају кроз SEPA платну шему, као и друге платне услуге како је то одређено Уговором у оквиру расположивог стања на рачуну.
- 7.2. Корисник иницира платне трансакције издавањем платних налога непосредно на шалтеру експозитуре Банке, као и употребом платних инструмената – платних картица, путем услуге дигиталног банкарства и путем пружаоца услуга иницирања плаћања.
Корисник платне налоге доставља на прописаним обрасцима коришћењем уобичајених и уговорених средстава пословне комуникације.
- 7.3. 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.).
- 7.4. У складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга Банка уз примерак Уговора о overdraft кредиту Кориснику (предузетнику) 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).
- 7.5. 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.
- 7.6. 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).
- 7.7. У случају дозвољеног прекорачења рачуна, Банка је дужна да најмање једном месечно достави Кориснику (предузетнику) 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.
- 7.8. У случају знатног недозвољеног прекорачења рачуна које траје дуже од месец дана, Банка је дужна да без одлагања обавести Корисника (предузетника) о износу прокорачења,

каматној стопи која ће се применити на износ прекорачења, накнадама, трошковима и уговореним казнама.

8. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

8.1. Пријем платних налога

Банка ће извршити пријем платног налога којим се тражи извршење платне трансакције преноса новчаних средстава:

- ако је платни налог достављен Банци у папирном облику или испостављен путем електронског банкарства/мобилног банкарства/иницирањем плаћања преко пружаоца усуге иницирања плаћања или неким другим средством комуникације уговореним са Корисником (путем електронске поште),
- ако је платни налог потписан од стране овлашћених лица за располагање средствима и оверен печатом (у случају да се Корисник изричито определио да користи печат за оверу документације), сагласно потписаном Картону депонованих потписа. Уколико се Корисник определио да користи печат, Банка прихвата налоге оверене печатом који је депонован на картону депонованих потписа без обзира на исказану нумерацију на печату, осим ако је Корисник изричито назначио на картону депонованих потписа да се нумерација сматра битним елементом печата,
- 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, финансирања тероризма и финансирања ширења оружја за масовно уништење.

За домаће платне трансакције у динарима, потребни елементи платног налога су:

- назив, седиште и број текућег рачуна платиоца;
- име и презиме, односно назив, седиште и број текућег рачуна примаоца плаћања;
- износ, шифра плаћања, датум извршења;
- модел и позив на број одобрења, уколико је то прописано или захтевано од стране примаоца плаћања;
- модел и позив на број задужења, уколико је то прописано или захтевано од стране примаоца плаћања.

За међународне платне трансакције које се извршавају путем SWIFT-а, као и домаће платне трансакције у страној валути, потребни елементи налога су:

- назив, матични број и број текућег рачуна платиоца;
- назив, број текућег рачуна или IBAN и земља примаоца плаћања (Кориснику се препоручује да достави и пуну адресу примаоца плаћања);
- SWIFT адреса, назив и земља банке примаоца;
- валута плаћања и износ;
- шифра основа из шифарника основа Народне банке Србије, као и износ плаћања по наведеној шифри основа;
- опција трошка (OUR/SHA/BEN).

За међународне платне трансакције које се извршавају путем SEPA платне шеме, као и домаће платне трансакције у страној валути, потребни елементи налога су:

- назив, матични број и број текућег рачуна платиоца;
- назив, број текућег рачуна или IBAN примаоца плаћања (Кориснику се препоручује да достави и пуну адресу примаоца плаћања);
- валута плаћања и износ;
- шифра основа из шифарника основа Народне банке Србије, као и износ плаћања по наведеној шифри основа;

- опција трошка SHA.

За извршење међународне платне трансакције и домаће платне трансакције у девизама, Корисник на платном налогу може навести једну од следећих опција трошкова:

- OUR у случају да трошкове посредничких банака сноси Корисник. Корисник средстава ће у овом случају примити пун износ средстава;
- SHA/BEN, уколико трошкови посредничких банака падају на терет корисника средстава. У том случају, износ средстава пренетих на рачун Корисника биће умањен за провизије посредничких банака.

Уколико на платном налогу којим се иницира међународна платна трансакција није наведена опција трошкова, подразумевана опција је SHA. Уколико Корисник на налогу наведе опцију BEN, Банка ће опцију трошкова BEN, извршавати као опцију SHA.

8.2. Извршење платних налога

Банка ће извршити платни налог којим се тражи извршење платне трансакције преноса новчаних средстава под следећим условима

- ако је Платилац обезбедио покриће за извршење платног налога увећано за накнаде Банке које се обрачунавају и наплаћују у складу са Тарифом накнада Банке и друге трошкове посредничких банака у међународним трансакцијама, односно ако је обезбедио овлашћење да Банка може наплатити и друге трошкове за које је задужен рачун Банке приликом извршења међународних трансакција било путем SWIFT-а, било кроз SEPA платну шему,
- 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, финансирање тероризма и финансирање ширења оружја за масовно уништење, као и другим прописима,
- ако је Платилац уговором о дозвољеном прекорачењу по рачуну или посебном кредитном линијом обезбедио средства за извршење платног налога,
- ако је рачун Платиоца блокиран, износ дозвољеног прекорачења се неће користити за извршења у принудној наплати.

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.

8.2.1. За плаћање према иностранству Банка користи следеће мреже за међународна плаћања:

- SEPA – за плаћања у ЕУР по SEPA правилима унутар SEPA зоне,
- SWIFT за друга међународна плаћања,
- друге мреже за плаћања у девизама у иностранство или у земљи у складу са девизним прописима Републике Србије.

8.2.2. Банка за све испостављене налоге плаћања у ЕУР ка земљама чланицама SEPA зоне са опцијом трошка SHA, аутоматски се обрађују и реализује путем SEPA система плаћања у складу са Терминским планом Банке за извршење платних трансакција. Иако је SEPA правилима предвиђено да се приликом извршења плаћања примаоцу средстава преноси пун износ плаћања, Банка као индиректни учесник SEPA платне шеме не гарантује да примаоцу неће бити обрачунате накнаде за то плаћање а у зависности од пословне политике банке примаоце учеснице SEPA платне шеме.

8.2.3. За налоге који се реализују кроз SEPA шему, довољно је да Корисник поред наведене опције трошка SHA доставља само IBAN примаоца плаћања, назив, примаоца средстава у складу са Терминским планом Банке за извршење платних трансакција.

8.3. За извршење појединачних трајних налога сматра се да је Корисник платних услуга или овлашћено лице дало сагласност и ауторизацију потписивањем посебног Уговора.

Платни налози испостављени путем платних инструмената морају да садрже елементе за проверу аутентичности платиоца који обезбеђују непорецивост слања и непорецивост пријема валидног платног налога, као и верификацију, у складу са Корисничким упутствима и безбедносним правилима/протоколима за коришћење платних инструмената која су доступна у експозитури Банке, односно објављена и на интернет страници Банке (www.srpskabanka.rs).

Испуњавањем услова из претходних ставова 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.

8.4. 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.

8.5. Време пријема платног налога је моменат када је Банка примила налог платиоца (у папирном облику, путем дигиталног банкарства, преко пружаоца услуга иницирања плаћања или на други уговорен начин), а сагласно утврђеном Терминском плану.

Банка прихвата и извршава исправни и уредно попуњени платни налог Корисника само у случају када је он достављен Банци од стране Корисника 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 (ова одредба не важи за инстант плаћање путем IPS платног система НБС).

Уредно попуњени/електронски испостављен платни налог Банка извршава се 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.).

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

8.6. 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.

Електронски налог за плаћање, поред основних елемената који су дефинисани Законом о платним услугама и подзаконским актима, мора да садржи и елементе за проверу аутентичности и тачности тих налога и аутентичности њиховог подносиоца који обезбеђују непорецивост слања и непорецивост пријема валидног налога за плаћање.

Слањем налога у Банку путем дигиталног банкарства, Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције, а време пријема платног налога је моменат када је Банка примила платни налог који је Корисник издао електронским путем.

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

- 8.7. Банка налоге за пренос, достављене на шалтерима Банке који имају ознаку „хитан“ или путем апликације за дигитално банкарство, у износу 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 прималац 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 платног система НБС, 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 платном систему НБС. Таква платна трансакција може да се изврши у складу са правилима рада других платних система у Републици Србији, Терминским планом и Тарифом накнада. Уколико су средства одобрена кроз IPS платни систем НБС, Банка ће одмах одобрити платни рачун примаоца плаћања и омогућити том примаоцу располагање овим средствима.

Платни налози за инстант плаћања се прихватају уколико у моменту пријема постоји покриће на платном рачуну за његово извршење, у супротном се одмах одбијају и сматраће се да нису ни примљени. Банка налоге за инстант плаћања доставља у IPS платни систем НБС 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 РСД, без обзира на канал издавања, Банка извршава у RTGS платном систему.

- 8.8. 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 на начин утврђен 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).

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. У супротном Банка задржава право да достављени предрачун за куповину девиза поништи и одбије извршење платног налога.

Налози за међународне трансакције кроз SEPA шему, се извршавају са T+0 (исти радни дан), односно најкасније T+1 (следећи радни дан од дана пријема налога), а у складу са Терминским планом Банке за извршење платних трансакција.

- 8.9. Платне трансакције упућене у корист рачуна Корисника извршавају се тако што се одобрава рачун Корисника који је наведен као рачун примаоца у платном налогу. Банка се не обавезује да врши проверу исправности и усаглашености других података наведених у платном налогу.

Уколико трансакција одобрења пристигла од друге банке садржи неисправан или непотпун број рачуна примаоца, Банка ће тако упућена средства вратити уплатиоцу истог или најкасније наредног радног дана. Банка ће поступити на исти начин и у случају када су средства упућена у корист рачуна Корисника који је угашен.

Код извршења међународних платних трансакција у корист рачуна Примаоца плаћања, у случају да банка налогодавца након слања платног налога путем SWIFT-а, а до датума валуте назначеног у SWIFT поруци, обустави или измени налог, Банка ће поступити у складу са измењеним инструкцијама без сагласности Примаоца плаћања. Одобрење рачуна Примаоца плаћања се врши у складу са девизним прописима Републике Србије.

Код извршења платне трансакције у корист Примаоца плаћања који се извршава као трансакција кроз SEPA платну шему, Банка одмах одобрава платни рачун Примаоца плаћања у ЕУР, а Прималац је у обавези да истог, а најкасније наредног радног дана достави податке о приливу сагласно девизним прописима Републике Србије.

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

- 9.1. 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.

- 9.2. Банка одговара Кориснику:

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

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.

У случају да платилац поднесе захтев за повраћај новчаних средстава код платне трансакција која је последица преваре или злоупотреба, Банка поступа сагласно члану 56. Закона о платним услугама.

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.

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 неодобрене 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.

- 9.3. 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;
- 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 дигиталног 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 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.

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

- ако наступе промењене околности које отежавају извршење платне трансакције,
- ако наступе ванредне околности које онемогућавају извршење платне трансакције.

Ванредним околностима се сматрају нарочито, али не искључиво:

- виша сила,
- природне и еколошке катастрофе,
- епидемија,
- штрајкови, политички догађаји,
- немири, оружани сукоби, ванредно стање,
- догађаји који онемогућавају обављање послова платних услуга због прекида струје и телекомуникационих веза: нефункционисање RTGS и клиринга, SWIFT, SEPA платне шеме као и други догађаји који се не могу приписати Банци. Банка не преузима одговорност за недоступност услуге дигиталног банкарства која је наступила као последица техничких проблема на рачунарској опреми, испада или сметњи у телекомуникационим каналима, испадања електроенергетског система или као последица више силе.

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

10. ОПОЗИВ НАЛОГА ЗА ПЛАЋАЊЕ

10.1. 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 овлашћених лица Корисника. Захтев за опозив налога се доставља у папиру на шалтеру Банке или на e-mail адресу: opoziv.naloga@srpskabanka.rs.

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.

10.2. Платилац, односно овлашћено лице не може опозвати налог за плаћање након што је исти прослеђен у обраду (НБС, RTGS, SWIFT и др.). Платилац може извршити опозив налога који је Банка реализовала кроз SEPA платну шему у складу са SEPA правилима за опозив налога.

Банка има право да наплати Кориснику накнаду за опозив налога.

10.3. Корисник повлачење налога може обавити и кроз апликацију електронског банкарства, уколико на жељеном налогу приликом прегледа налога постоји опција Опозив/Повлачење налога/.

Налози инстант плаћања се не могу опозвати.

11. РОКОВИ ИЗВРШЕЊА НАЛОГА

11.1. 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).

- 11.2. 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.
- 11.3. Подношењем налога за исплату Кориснику се одмах задужује рачун по завршетку трансакције.

Ако Корисник предузетник 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.

Корисник може извршити исплату ефикасности у инострану валуту и износа и роковима сагласно Терминском плану Банке. Захтев за исплату ефикасности мора бити усклађен са прописима који уређују девизно пословање.

Уплатом готовине, рачун Корисника се одобрава одмах по завршетку обраде трансакције.

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

12. КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТЕ

- 12.1. Банка извршава платни налог у валути на коју исти гласи.
- 12.2. 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 накнада 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.

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

- 13.1. 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.

13.1.1 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.

13.1.2 Услуга информисања о рачуну

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

Банка спроводи поуздану аутентификацију овлашћеног лица Корисника под условима и на начин дефинисан 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 Пружаоца 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.

13.1.3 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.

14. ДОДАТНЕ ПЛАТНЕ УСЛУГЕ

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

- дигитално банкарство,
- пословне дебитне платне картице и
- друге додатне платне услуге Банке.

14.1. Дигитално банкарство

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

Дигитално банкарство обухвата:

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

Корисник услуга дигиталног банкарства је Корисник који у Банци има отворен динарски и/или девизни текући рачун за обављање послова платног промета у земљи и иностранству.

Банка Кориснику одобрава коришћење услуге дигиталног банкарства уколико Корисник, поред услова из претходног става достави и уредно попуњен и потписан Захтев за коришћење дигиталног банкарства.

Корисници услуга електронског и мобилног банкарства могу постати и Овлашћена лица која су од стране Корисника 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 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.

14.1.1. Електронско банкарство

14.1.1.1. Приступ електронском банкарству и вршење трансакције плаћања са платних рачуна Кориснику се одобрава на основу поднетог одговарајућег захтева за коришћење ове услуге.

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

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

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

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

Корисник је у обавези да услугу електронског банкарства користи у складу са корисничким упутством процесора које се налази на његовој интернет страници. Банка не преузима одговорност ни штету због евентуалног губитка или уништења било којих података и опреме Корисника због инсталације и коришћења програма.

14.1.1.4. Уколико Корисник посумња у злоупотребу корисничке идентификације или другу врсту злоупотребе дужан је да одмах обавести Банку слањем електронске поште на адресу: ebanking@srpskabanka.rs и/или позивањем Call центра Банке (24/7) на број телефона: 011/3607-307.

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

- када је пријављена крађа, губитак или неовлашћен приступ електронском банкарству,
- уколико Банка посумња да постоји било каква злоупотреба ове услуге од стране Корисника,
- уколико Корисник не достави Банци податке и документацију неопходну за познавање и праћење Корисника у складу са прописима који регулишу спречавање прања новца, финансирање тероризма и финансирање ширења оружја за масовно уништење,
- у осталим ситуацијама значајним за сигурност Банке или за искључење ризика уговорних страна.

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

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

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.

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

14.1.1.6. Отказивање коришћења услуга електронског банкарства, врши се подношењем писаног Захтева за одјаву коришћења услуге од стране Корисника.

14.1.2. Мобилно банкарство

14.1.2.1. Корисник мобилног банкарства је Корисник који има отворен динарски платни рачун код Банке. На основу поднетог захтева Банка Кориснику омогућава коришћење услуге мобилног банкарства на мобилним уређајима са одговарајућим оперативним системима.

Путем мобилног банкарства Корисник има увид у стање и промет по свим рачунима отворених код Банке, платним картицама и кредитима.

14.1.2.2. 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 корисничког имена добијеног путем електронске поште и лозинком добијеном путем SMS поруке, Корисник се логује у апликацију мобилног банкарства. Након првог логовања у апликацију за мобилно банкарство Корисник је у обавези да формира четвороцифрени PIN за мобилно банкарство који не мора бити идентичан PIN-у за платне картице и који ће користити при сваком следећем логовању. Корисник ће исти PIN за мобилно банкарство користити за наведену пријаву у апликацију мобилног банкарства и за ауторизацију плаћања иницираних путем мобилног банкарства.

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

Уколико Корисник заборави корисничко име и/или PIN за мобилно банкарство, 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.

14.1.2.3. Испостављање платних налога са динарског платног рачуна Корисник може извршити стандардно плаћање тј. пренос новчаних средстава на рачуне других Корисника (екстерно плаћање). Банка може понудити Кориснику могућност да се у зависности од износа плаћања дефинишу правила за ауторизацију, односно да за одређене износе постоји један или више потписника за одобрење реализације налога мобилног банкарства, о чему се Корисник изјашњава попуњавањем одговарајућег Захтева за коришћење дигиталног банкарства или путем електронске поште.

14.1.2.4. 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 Pokaži врши се у складу са прописима и правилима рада платног система у којем се извршавају ова плаћања.

14.1.2.5. Услуга „Prenesi“ у оквиру апликације електронског и мобилног банкарства омогућава Кориснику да врши пренос 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 не може извршити регистрацију за услугу „Prenesi“, тако да није могућ **пријем новчаних средстава** од других лица, такође на бази броја мобилног телефона примаоца који је повезан са његовим динарским платним рачуном.

14.1.2.6. Налоге 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.

14.1.2.7. 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.

14.1.2.8. 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 да, 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 поуздану 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.

14.1.3. SMS сервис

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

14.1.4. 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.

14.2. Пословне дебитне платне картице

Банка врши издавање пословних DinaCard и Visa Business дебитних платних картица које су повезане са платним рачуном Корисника у Банци.

14.2.1. Поступак издавања картице и PIN-а

Банка издаје Картице Корисницима са седиштем у Републици Србији на основу поднетог Захтева и испуњења прописаних услова у складу са интерним актима Банке, а према оперативним стандардима за сваку врсту Картица у оквиру одговарајућег националног или интернационалног програма, односно дефинисаног брэнда Платног система Картица.

Банка издаје Картицу законском заступнику, власницима и запосленима код Корисника. Законски заступник Корисника именује овлашћена лица којима се издају Картице.

Корисник доставља Банци попуњен и оверен Захтев. Банка има право да испитује бонитет Корисника и да од њега, односно надлежног органа затражи све потребне податке о пословању. Корисник је одговоран за дате податке и потписом одговорног лица потврђује да су подаци тачни и потпуни.

Банка доноси одлуку о издавању Картице на основу поднетог Захтева, процене пословног бонитета Корисника и остварене пословне сарадње са Корисником.

За све Кориснике који су се определили за коришћење платних картица, Банка без накнаде издаје једну основну DinaCard пословну дебитну 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 Business дебитне 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, попуњавањем Захтева за издавање пословних платних картица и то само ако је том Кориснику за иницирање платних трансакција са истог текућег рачуна већ издата и DinaCard пословна дебитна платна картица.

Корисник уговара коришћење Картице закључењем Уговора, чиме Корисник 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 Картице и друго).

Банка ће извршити израду Картице и PIN-а Овлашћеним лицима одмах приликом отварања Рачуна или накнадно по подношењу Захтева. Корисник има право на неограничен број Картица Овлашћених лица.

Корисник је обавезан да свако Овлашћено лице упозна са садржајем ових општих услова, мерама безбедности коришћења Картице и PIN-а и одредбама Уговора на темељу којег је Овлашћеном лицу издата Картица.

Корисник Картицу и коверат са припадајућим PIN-ом може:

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

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

У случају спречености Корисника односно Овлашћених лица, Картицу и коверат са припадајућим PIN-ом може преузети Законски заступник или овлашћено лице са овереним овлашћењем које је Законски заступник потписао.

Овлашћено лице је дужно да се приликом преузимања потпише на полеђини Картице, која гласи на име Овлашћеног лица и он је једини којем је дозвољено да користи Картицу. У случају злоупотребе непотписане Картице евентуалне последице сноси Корисник картице, у складу са овим општим условима.

У циљу безбедности Банка Кориснику доставља неактивiranу Картицу. Корисник не може користити картицу пре њеног активирања.

Корисник потврђује да је извршио преузимање Картице и коверте са PIN кодом потписивањем потврде о пријему Картице и коверте са PIN кодом. На основу ове потврде Банка врши активирање Картице.

Банка задржава право да у одређеним ситуацијама име и презиме Овлашћених лица које се штампају на Картици буде скраћено, односно различито од података из личних докумената Корисника и то искључиво због потребе стандардизације и поставки дизајна Картице који је дефинисан од стране Платних система и Банке, а на шта Корисник даје сагласност у Захтеву.

14.2.2. Коришћење картице

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 дебитне картице од стране других лица.

Картице се, у зависности од ознаке Платног система који је наведен на самој Картици, могу користити на банкоматима, исплатним и продајним местима у земљи и иностранству која су обележена знаком DinaCard и Visa.

Корисник може користити Картицу до висине расположивих средстава на Рачуну, а у границама Дневних и Месечних лимита.

Корисник на Захтеву наводи Дневне и Месечне лимите за подизање готовине и дозвољен број трансакција плаћања на продајним местима за Овлашћена лица по Картици.

Износ лимита се дефинише на дневном и месечном нивоу, а износи лимита за подизање готовине изражени су у динарима.

Корисник може извршити промену лимита за свако Овлашћено лице картице у било које време, тако што ће о томе обавестити Банку писаним путем, на захтеву који потписује Законски заступник.

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

Корисник може да се определи за отварање наменског депозитног рачуна за коришћење Картице. Ради отварања наменског депозитног Рачуна Корисник је у обавези да поднесе захтев за отварање овог Рачуна и да достави Банци сву потребну документацију. Корисник је у обавези да обезбеди средства на наменском депозитном Рачуну којима ће располагати Картицом и подмиривати обавезе накнаде за коришћење Картице наведене у Тарифи накнада.

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 Картице. Корисник својим потписом гарантује да је износ тачан. Уколико се ради о бесконтактној картици Корисник приноси 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 Картице није потребно уносом или давањем Персонализованих сигурносних елемената Картице односно броја картице, датума важности, CVV2 кода, једнократне лозинке (OTP) 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.

14.2.3. Средства обезбеђења

Корисник је дужан да Банци достави средства обезбеђења наплате потраживања по основу издавања и коришћења Картице у складу са Уговором.

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

Корисник може писаним захтевом да замени средства обезбеђења уколико Банка то прихвати и утврди да су понуђена средства обезбеђења истог квалитета или квалитетнија од постојећих средстава обезбеђења. Наведена средства обезбеђења Банка ће активирати у случају немогућности наплате потраживања 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.

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

Корисник, односно давалац средства обезбеђења има право да након измирења обавеза према Банци по Уговору, а најкасније у року од 12 месеци дана од дана престанка важења основа по коме је издата, преузме неискоришћена средства обезбеђења дата по Уговору. Уколико Корисник, односно давалац средства обезбеђења не преузме инструменте обезбеђења (менице) у наведеном року, Банка има право да изврши њихово уништавање у складу са интерним актима Банке.

14.2.4. Задужење рачуна за трансакције платним картицама

Трансакције извршене 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).

Корисник преузима обавезу плаћања свих задужења по основу свих Картица издатих уз Рачун који поседује.

Картица се издаје уз Рачун у динарима, тако да се наплата или поништење/сторнирање свих трансакција учињених Картицом, као и припадајућих накнада, обрачунава у динарима.

За трошкове трансакције Корисника Картице извршене у иностранству, Банка ће износ трансакције исказан у стројној валути прерачунати у динаре на следећи начин:

- за трансакције настале Картицама у иностранству, 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, 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 Картица у иностранству, 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 текући динарски рачун Корисника, уз повраћај наплаћених провизија.

Потписивањем Уговора, Корисник овлашћује Банку да задужује Рачун за трансакције настале коришћењем Картице. Такође, Корисник је сагласан да сва евентуална потраживања која настану коришћењем Картице, а превазиђу расположива средства на Рачуну Корисника за који је везана Картица, Банка наплати задужењем средстава са других рачуна које Корисник има у Банци, без његове претходне сагласности.

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 платиочевом 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 се спроводи 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 износу у EUR.

Услед вишекратне промене Курса обрачунске валуте за платне картице од стране Visa, 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.

Корисник је упознат и сагласан да сноси одговорност за све услове коришћења које је прихватио на банкомату или POS терминалу приликом коришћења Картице, у земљи или иностранству.

14.2.5. 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 Passworda - OTP).

14.2.6. Рок важења картице, обнављање картице

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

Уколико Корисник не откаже коришћење свих или појединих Картица писаним путем најкасније у року од 30 дана пре месеца у којем истиче рок важности истих, а Картице се користе у складу са овим општим условима, Банка ће аутоматски реиздати све DinaCard платне картице у редовном статусу у оквиру важећег овлашћења Корисника. Картице се реиздају са новим роком важности назначеним на Картици.

Реиздавање Visa Business платних картица врши се по посебном захтеву Корисника предатог у писаној форми.

Обновљена Картица добија нови јединствени Број картице и PIN различит у односу на Картицу којој истиче рок важења. Издаје се у месецу истека рока важења постојеће Картице и доставља Кориснику у пословним просторијама Банке у којима нуди услуге Корисницима.

У случају да Корисник одбије да преузме реиздату Картицу у року од 60 дана од дана пријема обавештења да је Картица реиздата, Банка Картицу поништава.

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

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

Банка неће обновити платну картицу у следећим случајевима:

- ако је Уговор о платним услугама за Рачун отказан/раскинут,
- ако постоји опомена по Рачуну (пред утужење) или је поднет захтев за гашење,
- ако је Картица блокирана,
- ако Картица која истиче није преузета и активирана,
- ако је Рачун блокиран.

14.2.7. Изгубљена и украдена картица

У случају губитка или крађе 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 картица: 011/ 3607 307. Након пријаве Корисника Банка врши блокаду и онемогућава даље коришћење 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 Картице која је изгубљена, украдена или злоупотребљена. Уколико Корисник сумња да му је Картица украдена дужан је да крађу пријави и најближој станици полиције.

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

(три) дана од дана усмене пријаве, а у посебним случајевима према договору са Банком поштом или електронском поштом.

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.

Банка је дужна да Кориснику достави доказ о томе да је Корисник доставио писану пријаву Банци о губитку или крађи 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 Картице.

Евентуална штета настала пре пријаве нестанка, губитка или крађе Картице терети у целости Корисника, а након пријаве финансијску одговорност сноси Банка.

Независно од претходног става, у случају да је дошло до неовлашћеног коришћења Картице, односно података са Картице, Корисник је дужан да, одмах после тог сазнања, а најкасније у року од 13 месеци од дана задужења Рачуна, односно у року утврђеним Уговором, пријави Банци трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем Картице, односно података са Картице.

Корисник сноси губитке који проистичу из извршења неодобренних 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 неодобренних платних трансакција, ако су те трансакције извршене због преварних радњи Корисника или неиспуњења његове обавезе услед његове намере или крајње непажње.

По пријему писаног обавештења о губитку или крађи Картице, Банка ће на захтев Кориснику издати нову Картицу и PIN.

Ако Корисник након пријаве нестанка пронађе Картицу, не сме је користити, већ је о томе дужан да обавести Банку.

Банка је дужна да омогући Кориснику пријаву губитка или крађе Картице или било којег другог облика злоупотребе Картице.

Уколико Банка не омогући да се у сваком тренутку пријави губитак или крађа Картице или било који други облик злоупотребе Картице Корисник не сноси последице неовлашћене употребе, осим ако сам није извршио злоупотребу.

14.2.8. Обавештавање и рекламације по картицама

Банка путем дневног извода промета по Рачуну обавештава Корисника о свим трансакцијама извршеним Картицама, на начин који је Корисник изабрао у Захтеву за издавање картице. Банка и Корисник Захтевом за издавање картице и Уговором одређују начин и средство комуникације, време и начин доставе извода (пошта, SMS порука, e-mail, на папиру или другом трајном носачу података).

Рекламације по основу коришћења 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 нестанка

задужења Рачуна, односно у року утврђеним Уговором. Корисник рекламацију може поднети и путем електронске поште на адресу: kartice@srpskabanka.rs или путем апликације дигиталног банкарства за правна лица.

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

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 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 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.

Банка не сноси одговорност за неприхватање Картице на продајном месту или ако трговац не жели да прихвати Картицу уз истакнуте 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 Картицом.

14.2.9. Одговорности корисника и мере безбедности коришћења картице и PIN-a

Корисник је у циљу обезбеђења сигурности обавезан да се придржава следећег:

- да поступа са Картицом и PIN-ом са посебном пажњом,
- да онемогући коришћење Картице од стране других особа,
- да чува тајност свог PIN-a (PIN се не сме саопштити другој особи, записивати или чувати у било ком облику заједно са Картицом),
- приликом уноса PIN-a да води рачуна да нико не види тајни број који се уноси уз заштиту од погледа или снимања, да обезбеди 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, односно поднети Захтев за издавање дупликата Картице. У случају сумње да се користи Картица са компромитованим PIN-ом Корисник мора одмах о томе да обавести Банку, како би се Картица правовремено блокирала,
- да води рачуна да се сви поступци са Картицом на продајном месту спроводе у присуству и под надзором Корисника,
- да редовно прати трансакције настале Картицом и стање по припадајућем Рачуну, као и да води рачуна о учињеним трошковима насталих Картицом,
- да води рачуна о трансакцијама испод лимита за ауторизацију. Ове трансакције се одобравају на продајном месту без провере расположивог стања од стране Банке,
- да предузме све разумне мере за заштиту тајности Персонализованих сигурносних елемената Картице и не одаје податке о Картици, осим у случају коришћења Картице у складу са овим општим условима.

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

- никад не слати осетљиве информације о дебитној 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.

Одговорност за штете настале непажљивим коришћењем Картице, сав ризик злоупотребе PIN-а, као и сви трошкови који из тога произилазе, падају на терет Корисника, у складу са овим општим условима пословања.

Корисник се обавезује да Картицу неће користити у противзаконите сврхе, укључујући куповину производа и услуга који 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 картицама које су предмет ових Општих услова.

Корисник је дужан да Овлашћена лица упозна са садржајем Општих услова и мерама безбедности коришћења Картице и PIN-а.

14.2.10. Отказивање и престанак коришћења картице

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

Корисник може без накнаде отказати коришћење Картице пре рока на који је издата. Отказ коришћења Картице Корисник иницира писаним путем на прописаном обрасцу у Банци и том приликом је дужан да претходно измири све обавезе према Банци, а које се односе на коришћење Картица.

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

- ако је три пута узастопно погрешно унет PIN,
- ако је Рачун везан уз Картицу у недозвољеном прекорачењу или је блокиран,
- по сазнању Банке у случају смрти овлашћених лица по картици,
- када је пријављена крађа, губитак или уништење картице,
- уколико Корисник крши одредбе Уговора или одредбе законских прописа (Закон о облигационим односима, Закон о девизном пословању и Општи услови),
- уколико Корисник злоупотребљава ову услугу,
- уколико Корисник не достави Банци податке и документацију неопходну за познавање и праћење Корисника у складу са прописима који регулишу спречавање прања новца, финансирање тероризма и финансирање ширења оружја за масовно уништење,
- у осталим ситуацијама значајним за сигурност Банке или за искључење ризика уговорних страна.

Банка може извршити забрану располагања средствима на рачуну 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, финансирање тероризма и

финансирање ширења оружја за масовно уништење, као и не обезбеди ажурност докумената у складу са захтевом Банке (нпр. истек важности личног 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 блокаде коришћења 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.

Блокадом Картица не престаје одговорност Корисника за трансакције настале за време коришћења Картице, већ што повлачи одговорност Корисника за несавесно поступање и обавезу Корисника да надокнади сву причињену штету заједно са каматама и курсним разликама.

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

15. ДОСТАВА ИНФОРМАЦИЈА О ПЛАТНИМ ТРАНСАКЦИЈАМА

Банка књижи све промене о извршеним и неизвршеним платним трансакцијама по рачуну Корисника и исте доставља Кориснику путем извода на начин који је Корисник изабрао у Захтеву за отварање платног рачуна или Уговору.

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, референца платног налога, датум валуте, курс, износ накнаде)
- други подаци када је то договорено или прописано.

Банка и Корисник, Захтевом за отварање платног рачуна и Уговором одређују начин и средство комуникације, односно време и начин доставе извода (пошта, е-mail, у папирном облику или другом трајном носачу података).

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

Корисник дигиталног банкарства изводе по извршеним и неизвршеним платним рачунима динарским или девизним преузима кроз апликацију. Корисник електронског банкарства кроз апликацију има увид о неизвршеним платним налозима путем промене статуса налога.

16. РЕГИСТРАЦИЈА МЕНИЦА

Регистрација меница у папирној форми се може обавити на шалтеру Банке подношењем Захтева за регистрацију на прописаном обрасцу, односно регистрација меница у електронској форми се врши приступањем Централном регистру електронских меница (у даљем тексту: ЦРеМ).

Употреба електронских меница путем ЦРеМ подразумева приступ корисничким налозима и коришћење налога меничних дужника и поверилаца у оквиру ЦРеМ, на начин да се све радње које се односе на е-менице (креирање, регистрација, предаја е-меница повериоцу, накнадни пренос и наплата (принудна) по регистрованим е-меницама), обављају путем ЦРеМ-а.

За коришћење налога у оквиру ЦРеМ-а, тј. за предузимање свих радњи са е-меницама путем електронског банкарства (HALCOM е-банк апликације) неопходно је да:

- Корисник достави Банци Захтев за одређивање овлашћеног лица за рад са ЦРеМ преко сервиса електронског банкарства, доступан на интернет страници Банке <https://www.srpskabanka.rs/>. Захтев мора бити потписан квалификованим електронским сертификатом од стране овлашћеног лица Корисника, уколико је потпис креиран коришћењем сертификата издатим од стране сертификационог тела које је регистровано у Републици Србији или у оригиналу у Експозитури Банке,
- да овлашћена лица Корисника за рад са ЦРеМ буду корисници електронског банкарства,
- овлашћена лица Корисника за рад са ЦРеМ поседују квалификоване електронске сертификате регистроване за потписивање у cloud-у, издате од стране овлашћених издавалаца тих сертификата у Републици Србији, у складу са њиховим правилима и условима.

Право приступа ЦРеМ-у се везује за јединствени матични број грађанина (ЈМБГ) који је корисник електронског банкарства.

Преко сервиса електронског банкарства меничних дужника и поверилаца, Банка шаље све неопходне податке ЦРеМ-у ради препознавања корисника, након чега се Кориснику отвара његов налог у ЦРеМ-у.

Потписивањем Захтева за одређивање овлашћеног лица за рад са Централном регистру електронских меница преко сервиса електронског банкарства, Корисник добија приступ ЦРеМ-у преко канала електронског банкарства у оквиру којег је ова услуга доступна. Корисник је дужан да без одлагања пријави Банци отказивање услуге у складу са Правилима и условима за коришћење електронског банкарства.

Корисник је сагласан да Банка за пружене услуге у вези са е-меницама наплаћује накнаде које су утврђене Тарифом накнада Банке, која се објављује у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке.

17. ОСНОВИ ЗА ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА КОРИСНИКА

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.

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 сагласно претходном ставу, а на рачуну нема довољно средстава у валути плаћања, Банка ће извршити конверзију из осталих валута на рачуну Корисника у складу с актима Банке.

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.

Извршена платна трансакција у случајевима из претходних тачака не сматра се неодоброном платном трансакцијом.

18. НАКНАДЕ, ТРОШКОВИ И КАМАТЕ

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

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

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

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

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

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

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

- 18.2. Накнаде везане за издавање и коришћење картица наплаћују се са Рачуна Власника основне картице без његове додатне сагласности.

Накнаде за издавање и коришћење картица су утврђене Тарифом накнада.

- 18.3. Банка неће зарачунавати накнаду или провизије на трансакције плаћања роба и услуга картицама у земљи.

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

Накнаде које се наплаћују на трансакције картицама у иностранству, конвертују се у динаре применом средњег курса НБС на дан задужења рачуна.

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

Прималац плаћања не може од Корисника захтевати посебну накнаду за коришћење Картице.

- 18.5. На позитивно стање на рачуну Банка не обрачунава камату, осим уколико је то изричито уговорено на основу претходно донете одлуке надлежног одбора Банке.

На прекорачење по рачуну Банка обрачунава камату дефинисану Уговором о overdraft кредиту (дозвољеном прекорачењу).

Промена каматне стопе која се заснива на изменама референтне каматне стопе може се применити одмах и без претходног обавештавања Корисника о насталим изменама.

Банка ће на захтев Корисника, без накнаде, доставити једном годишње Извештај о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са платним рачуном које је Банка пружила Кориснику у току претходне календарске године, на начин који је регулисан прописима. 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.

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.

- 18.6. 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 уговора.

19. ЗАШТИТНЕ И ДРУГЕ МЕРЕ

- 19.1. Корисник је дужан да користи платни инструмент (платну картицу, дигитално банкарство) у складу са одредбама уговора о отварању, вођењу и гашењу рачуна и уговора о издавању пословних платних картица и без одлагања обавести Банку о губитку, крађи или злоупотреби платних инструмената или њиховом неовлашћеном коришћењу.

Корисник може захтевати блокаду платног инструмента због губитка платне картице путем мејла ebanking@srpskabanka.rs и/или позивањем Call центра Банке (24/7) на број телефона: 011/3607-307.

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

Корисник је у обавези да другим лицима не омогућава коришћење платних инструмената и не открива PIN, корисничко име и лозинку.

- 19.2. Уколико посумња у несавесну употребу његове корисничке идентификације или другу врсту злоупотребе или дође до сазнања да информације о PIN-у, корисничком имену и лозинки зна друго лице, Корисник је дужан да без одлагања то пријави Банци, лично, путем

мејла ebanking@srpskabanka.rs и/или позивањем Call центра Банке (24/7) на број телефона: 011/3607-307.

- 19.3. Корисник је у обавези да крађу/злоупотребу платног инструмента, односно неodobрену платну трансакцију пријави и најближој полицијској станици.

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

- 19.4. Банка задржава право да:

- изврши краткотрајни прекид пружања услуге дигиталног банкарства у случају неопходног унапређења система, поправки или одржавања инсталација Банке, о чему ће Банка обавестити Корисника најмање два радна дана унапред, осим у ургентним случајевима или када разлози безбедности то не дозвољавају;
- унесе и угради измене и адаптира постојећи систем и сигурносне прописе измени, ограничи, онемогући или обустави коришћење услуге дигиталног банкарства у било које време због настанка околности које могу довести до нарушавања сигурности, као и у случају више силе.

20. ПРОМЕНА ПЛАТНОГ РАЧУНА

- 20.1. 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 сповести све радње у складу са прописима и примљеним Овлашћењем. На захтев 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.

- 20.2. 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.

- 20.3. 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.

21. ГАШЕЊЕ РАЧУНА

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

Захтев за гашење рачуна могу потписати законски заступник или пуномоћник који је одговарајућим актом (пуномоћјем) органа овлашћеног за заступање Корисника, изричито овлашћен за затварање рачуна.

- 21.2. Банка гаси рачун Корисника у случајевима прописаним законом и подзаконским прописима услед:

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

Даном гашења рачуна, односно престанком Уговора престају и све услуге уговорене у вези рачуна. Преостала средства са угашених рачуна након измирења свих обавеза према Банци, пренеће се на рачун наведен у захтеву за гашење рачуна, односно на рачун правног следбеника или на посебан рачун Банке за средства која се не користе, до добијања инструкције о рачуну на који ће се та средства пренети.

- 21.3. Након гашења рачуна, Банка на захтев Корисника 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, на начин и у роковима који су регулисани прописима.

22. ПРАВО КОРИСНИКА НА ПРИГОВОР

- 22.1. Корисник има право да поднесе писани приговор Банци, ако сматра да се она не придржава обавеза из закљученог уговора, обавеза утврђених прописима, добрих пословних обичаја и Општих услова пословања.

Корисник - предузетник који користи или је користио финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, као и Корисник - правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, има право да поднесе приговор на поступање Банка у року од 6 месеци од дана сазнања да је учињена повреда његовог права, а најкасније у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Приговор на рад Банке може поднети поред Корисника и давалац средстава обезбеђења потраживања Банке.

- 22.2. 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 банкарство/мобилно банкарство (ако се приговор односи на услуге које Банке пружа или је пружио преко тог сервиса).

Уколико се финансијске услуге 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.

- 22.3. 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.
- 22.4. У случају да Корисник - предузетник који користи или је користо финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, као и Корисник - правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, 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 додатних 6 месеци, о чему НБС обавештава подносиоца притужбе.

Ако Корисник није задовољан одговором Банке на приговор, односно уколико 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, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Поштански фах 712, 11000 Београд) или преко интернет презентације НБС (www.nbs.rs, на почетној страни презентације).

- 22.5. Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.
- 22.6. Банка је у пословним просторијама у којима нуди услуге Корисницима, као и на званичној интернет презентацији Банке истакла обавештење о начину подношења приговора, поступању Банке по поднетом приговору и о могућности подношења притужбе НБС.

- 22.7. 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.

23. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА

- 23.1. Банка и Корисник закључују Уговор на неодређено време.
- 23.2. Корисник може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор, подношењем захтева за раскид уговора у писаној форми, уз отказни рок од 30 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.
- 23.3. Банка може једнострано раскинути уговор без отказног рока, у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирању 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 приликом закључења 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 санкционим листама међународних организација.

Банка може једнострано раскинути уговор, са Корисником - правним лицем са отказним роком од 30 дана, односно са Корисником - предузетником са отказним роком од 2 месеца у следећим случајевима:

- уколико на Рачуну Корисника није извршена ниједна платна трансакција у периоду дужем од 12 (дванаест) месеци;
- уколико Корисник о року не измирује своје доспеле обавезе на име обрачунатих накнада, провизија и других трошкова,
- уколико Корисник у року одређеним Оквирним уговором не достави Банци обавештење о свим статусним променама, која се региструје код надлежних органа и не достави документацију и податке везане за ту промену, као и о промени законског заступника, стварног власника, седишта, адресе и контакт података, о промени личног идентификационог документа законског заступника и стварног власника,
- уколико Корисник у року одређеним 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 обвезника САД) или не достави изјаву о утврђивању FATCA статуса са документацијом која се односи на те промене,
- уколико Клијент не испуни другу обавезу која представља битан елемент Оквирног уговора о платним услугама,
- у другим случајевима предвиђеним позитивним прописима, на начин и под условима дефинисаним уговором.

У случају раскида пословног односа, Банка ће обавестити Корисника о раскиду 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 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 ступа 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 30 дана за Кориснике - правна лица, односно 2 месеца за Кориснике - предузетнике, који се рачуна 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 дана 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.

24. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

24.1. 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 чине Оквирни уговор о платним услугама.

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

Банка задржава право да врши измену и допуну Оквирног уговора, о чему информисе Кориснике правна лица објављивањем измена и допуна Оквирног уговора на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге и на својој званичној интернет презентацији и то најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене, без обавезе обавештавања Клијенат правних лица на други начин.

Изузетно од става 2. и 3. 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.

- 24.2. **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 одређује према седишту Банке, осим уколико није другачије прописано законом или уговорено.
- 24.3. **Примена права** - На све односе који нису уређени овим општим условима примењују се одредбе закона који уређују платне услуге, 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, осим ако се уговором другачије не одреди.
- 24.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања ступају на снагу даном доношења, а примењују се од 04.05.2026. године.