

ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА СРПСКЕ БАНКЕ А.Д. БЕОГРАД ЗА ИЗВРШЕЊЕ ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА

Подаци о документу:

Назив документа:	Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за извршење једнократних платних трансакција	
Тип документа:	Остало	
Издање документа:	7.0.	
Ознака документа:	СБ-ОСТ-011	
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 извршење једнократних платних трансакција 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). Извршене су и одређене правно – техничке корекције.

Документ доставити:

Руководиоцима организационих јединица Банке
Објавити на интернет презентацији Банке

Историја измена од октобра 2015. године:

Број издања	Период важења претходног издања	Напомене (број одлуке и др.)
1.0.	01.10.2015. - 14.06.2017.	У.О. бр. 1110 од 27.08.2015.
1.1.	15.06.2017. - 21.10.2018.	У.О. бр. 180 од 31.05.2017.
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. - 27.11.2023.	У.О. бр. 567 од 30.12.2019.
5.0.	28.11.2023. - 05.05.2025.	У.О. бр. 126/23 од 13.11.2023.
6.0.	06.05.2025. - 03.05.2026.	У.О. бр. 13/25 од 30.01.2025.
7.0.	04.05.2026. -	У.О. бр. 19/26 од 27.02.2026.

Садржај:

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ	4
2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ	7
3. САГЛАСНОСТ ЗА ИЗВРШЕЊЕ ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА..	7
4. ОДГОВОРНОСТ БАНКЕ	10
5. НАКНАДЕ, ТРОШКОВИ И КУРС	11
6. ПРАВО КОРИСНИКА НА ПРИГОВОР	12
7. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ.....	13

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

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

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;
2. **Општи услови** – Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за извршавање једнократних платних трансакција;
3. **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;
4. **Платни налог** - означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;
5. **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 иницирање платног налога и/или увид у стање и промет по Рачуну (платна картица, електронско банкарство, мобилно банкарство);
6. **Иницирање платне трансакције** - означава предузимање радњи које су претходни услов за започињање извршења платне трансакције, укључујући издавање платног налога и спровођење аутентификације;
7. **Пружалац платних услуга који води рачун** - пружалац платних услуга који платиоцу отвара и води платни рачун;
8. **Пружалац услуге иницирања плаћања** - пружалац платних услуга који обавља пословне активности пружања услуге иницирања плаћања по платном рачуну;
9. **Пружалац услуге пружања информација о рачуну** - пружалац платних услуга који обавља пословне активности пружања услуге информација о рачуну;
10. **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;
11. **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;
12. **Корисник платних услуга** - означава Корисника, физичко или правно лице или предузетника које користи платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења ових услуга као и услуга дигиталног банкарства и/или платних картица;
13. **Платилац** - означава физичко или правно лице које на терет свог платног рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, а ако нема платног рачуна – физичко или правно лице које издаје платни налог;
14. **Прималац плаћања** - означава физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
15. **Новчана средства** - означавају готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
16. **Готов новац** - означава новчанице и ковани новац;
17. **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;

18. **Датум валуте** - референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;
19. **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;
20. **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;
21. **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;
22. **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.);
23. **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;
24. **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;
25. **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;
26. **Термински план** - Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д. Београд;
27. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд за правна лица, Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд за предузетнике и Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д. Београд за физичка лица;
28. **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;
29. **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;
30. **RTGS систем** - платни систем Народне банке Србије за извршавање платних трансакција са износом преко 300.000,00 динара;
31. **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;

32. **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;
33. **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 обављаје у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке.
34. **SEPA подручје** - јединствено подручје за плаћање у еврима – SEPA;
35. **SEPA зона** - списак земаља које припадају СЕПА зони налази се на сајту <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/>
36. **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> ;
37. **SCT** (Sepa Credit transfer) – SEPA трансфер одобрења представља начин плаћања којим се на стандардизован начин врши реализација налога у EUR према SEPA правилима;
38. **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;
39. **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.

2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

- 2.1. Овим општим условима Банка одређује начин и услове извршења једнократне платне трансакције по налогу Платиоца, рокове за извршење Једнократних платних трансакција, камате, накнаде, референтни курс и трошкове који су везани за извршење Једнократне платне трансакције, начин и рокове обавештавања Платиоца, као и одговорност Банке. Саставни део Општих услова су Тарифа накнада и Термински план.
- 2.2. Платилац предајом потписаног платног налога потврђује да је претходно упознат са овим општим условима, Терминским планом, Тарифом накнада и Прегледом услуга и накнада повезаних с платним рачуном, који су објављени и доступни на видном месту у пословним просторијама Банке у којима се нуде услуге Корисницима и на званичној интернет презентацији Банке.
- 2.3. Моментом предаје потписаног платног налога Банци на извршење сматра се је Платилац упознат и да је прихватио услове за обављање Једнократне платне трансакције који су прописани овим општим условима пословања, те да је између Платиоца и Банке закључен Уговор о једнократној платној трансакцији.
- 2.4. На захтев Платиоца, Банка је дужна да Платиоцу достави Опште услове, Тарифу накнада, Термински план, Преглед услуга и накнада повезаних с платним рачуном и Листу репрезентативних услуга, на папиру или другом трајном носачу података.

3. САГЛАСНОСТ ЗА ИЗВРШЕЊЕ ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА

- 3.1. Платилац даје сагласност за извршење платне трансакције пре њеног извршења. Сматра се да је Платилац дао сагласност за извршење Једнократне платне трансакције чином предаје платног налога на шалтерима Банке.
- 3.2. Ако Платилац не да сагласност за извршење платне трансакције на напред наведени начин, сматра се да платна трансакција није одобрена и Банка исту неће извршити.
- 3.3. Платилац може опозвати платни налог у било ком тренутку пре наступања неопозивости тог налога. Неопозивост наступа кад Банка прими платни налог, односно све потребне податке за извршење платног налога и исти спроведе кроз свој информациони систем. Банка може Платиоцу наплатити накнаду за опозив платног налога по истеку рокова опозивости, а када је могуће извршити повраћај средстава.

Банка може одбити извршење платног налога уколико нису испуњени напред поменути услови о чему ће обавестити Платиоца на лицу места.

- 3.4. Информације које Банка треба да достави или учини лако доступним Платиоцу пре извршења једнократне платне трансакције су:
 - подаци о јединственој идентификационој ознаци или други подаци које је Платилац дужан да наведе ради правилног извршења налога,
 - рок за извршење платне трансакције,
 - висину и врсту свих накнада које Банка наплаћује Платиоцу,
 - курс замене валуте за мењачке послове, односно референтни курс који Банка користи за платну трансакцију.

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

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

- ако платни налог садржи све податке у складу са прописима који регулишу облик и садржину платних налога, као и у складу са прописима који дефинишу спречавање прања новца, финансирање тероризма и финансирање оружја за масовно уништење,
- да је испуњен читко и потпуно (без исправки),
- да је потписан од стране Платиоца,
- да не постоје законске препреке за извршење платног налога,
- да је Платилац обезбедио покриће за извршење платног налога увећано за накнаде Банке које се обрачунавају и наплаћују у складу са Тарифом накнада.

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 иностраној 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 иностраној 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.

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

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

- референтну ознаку које платиоцу омогућавају идентификацију платне трансакције и информације о примаоцу плаћања,
- износ платне трансакције у валути наведеној на налогу,
- износ свих накнада које Банка наплаћује,
- курс замене валуте, односно курс који пре извршења трансакције примењује Банка и износ платне трансакције након замене валуте,
- датум пријема налога.

3.7. Платни налог Корисника на износ до РСД 300.000,00, издат у папирној форми на шалтеру Банке, без обзира да ли има ознаку „хитан“, , Банка извршава као инстант плаћање путем IPS NBS система (у даљем тексту: ИПС платног система НБС) између учесника у овом платном систему у складу са Правилима рада ИПС 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 трансфер одобрења нема платни рачун код пословне банке у Републици Србији која је учесница ИПС 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 ИПС платном систему НБС. Таква платна трансакција може да се изврши у складу са правилима рада других платних система у Републици Србији (RTGS платном систему), Терминским планом и Тарифом накнаде.

3.8. 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.

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.

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.

3.9. Ако Платилац преда Банци налог са неисправном јединственом идентификационом ознаком Примаоца плаћања, Банка није одговорна ни Платиоцу ни Примаоцу плаћања за неправилно извршење једнократне платне трансакције. Банка ће на писани захтев

Платиоца предузети све разумне мере за повраћај средстава у случају када је Платилац испоставио налог са неисправном јединственом идентификационом ознаком, а у случају да то није могуће на писани захтев доставиће Платиоцу расположиве информације о пружаоцу услуге примаоца плаћања и примаоцу плаћања, току новчаних средстава како би Платилац предузео прописне радње и мере за остварење права на повраћај средстава, укључујући и информације које пружалац платних услуга примаоца плаћања дужан да пружи платиоцивом пружаоцу платних услуга.

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

- 3.10. Банка може одбити извршење платног налога ако нису испуњени сви наведени услови за извршење истог. О одбијању извршења налога за плаћање, као и о разлозима за одбијање и поступку за отклањање грешака које су биле узрок одбијања Банка ће доставити обавештење Платиоцу одмах по пријему налога, осим у случајевима кад је то забрањено на основу других прописа. Ако Банка одбије извршење платног налога у складу са наведеним сматра се да платни налог није ни примљен.

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

4. ОДГОВОРНОСТ БАНКЕ

- 4.1. Банка одговара Платиоцу :
- за извршење неодобрене платне трансакције,
 - за неизвршење или неблаговремено извршење платне трансакције (кашњење са извршењем, а сагласно Закону о платним услугама и другим прописима).

У случају извршења неодобрене платне трансакције Банка је дужна да одмах по сазнању изврши повраћај износа за такве трансакције Платиоцу, заједно са износом наплаћених накнада за извршење предметне платне трансакције, осим ако Корисник није захтевао да се понови извршавање платне трансакције.

Ако Платилац тврди да није одобрио извршену платну трансакцију или да платна трансакција није извршена или да није правилно извршена, Банка је дужна да докаже да је од Платиоца оспорена платна трансакција правилно евидентирана и књижена као и да на њено извршење није утицао никакав технички квар или други недостатак.

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

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.

- 4.2. Банка није обавезна да изврши повраћај средстава за неизвршене или погрешно извршене Једнократне платне трансакције и обрачунате накнаде и камате у следећим случајевима:
- ако је неизвршење или погрешно извршење Једнократне платне трансакције последица ванредних околности на које Банка не може да утиче,

- ако је неизвршење или неуредно извршење Једнократне платне трансакције последица обавезе Банке која произилази из других прописа,
- ако је Платилац дао погрешне инструкције на платном налогу,
- ако Платилац није одмах обавестио Банку о неизвршењу или погрешном извршењу одмах када је дошао до сазнања о претходном, а најкасније у законском року од 13 месеци.

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, као и други догађаји који се не могу приписати Банци.

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

Банка је дужна да обавести Платиоца о намери блокаде одређених услуга и/или производа и о разлозима те блокаде, осим у случајевима ако је давање таквог обавештења прописима забрањено.

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

5. НАКНАДЕ, ТРОШКОВИ И КУРС

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

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

Банка задржава право на измене и допуне Тарифе накнада, на начин и у роковима који су прописани за измену ових општих услова пословања.

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

6. ПРАВО КОРИСНИКА НА ПРИГОВОР

- 6.1. Платилац има право да поднесе писани приговор ако сматра да се Банка не придржава обавеза из закљученог уговора, обавеза утврђених прописима, добрих пословних обичаја и Општих услова пословања.

Платилац - физичко лице/предузетник/пољопривредник које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, као и Платилац - 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 Банке 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.

- 6.2. 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).

Приговор треба да садржи податке Платилац 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 Платилац 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.

- 6.3. 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.

- 6.4. Надзор над пословањем Банке врши Народна банка Србије, Београд, ул. Краља Петра бр. 12. У случају да Платилац 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, Поштански фах 712, 11000 Београд) или преко интернет презентације НБС (www.nbs.rs, на почетној страни презентације).

Притужбу на рад Банке може поднети Платилац у року од 6 месеци од дана пријема одговора Банке или истека рока за давање одговора.

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.

- 6.5. Ако Платилац није задовољан одговором Банке на приговор, односно да Банка у наведеном року није дала одговор на приговор, спорни однос између Платилац и Банке може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања пред НБС. Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Предлог за посредовање доставља се НБС у писаној форми - поштом (на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд) или преко интернет презентације НБС (www.nbs.rs, на почетној страни презентације).
- 6.6. Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.
- 6.7. Банка је у пословним просторијама у којима нуди услуге Платиоцима као и на званичној интернет презентацији Банке истакла обавештење о начину подношења приговора, поступању Банке по поднетом приговору и о могућности подношења притужбе НБС.

7. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

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

Банка задржава право да врши измену и допуну Општих услова пословања, те је обавезна да на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге Платиоцима и на својој званичној интернет презентацији објављује измене и допуне Општих услова и то најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене, без обавезе обавештавања Платиоца на други начин.

- 7.2. **Решавање спорова** - Уколико у пословном односу између Корисника и Банке дође до спора, Банка ће настојати да исти реши споразумно, договором са Платиоцем уз уважавање обостраних интереса. У случају да није могуће постићи споразум, надлежност суда се уређује законом.
- 7.3. **Примена права** - На све односе који нису уређени овим општим условима примењују се одредбе закона који уређују платне услуге, заштиту корисника финансијских услуга, девизно пословање, облигационе односе, спречавање прања новца, финансирање тероризма и финансирање оружја за масовно уништење, као и одредбе других закона и прописа Републике Србије. За све евентуалне спорове између Платиоца и Банке меродавно је право Републике Србије, осим ако се Уговором другачије не одреди.
- 7.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања ступају на снагу даном доношења, а примењују се од 04.05.2026. године.