

**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: | 4.0. |
| Ознака документа: | СБ-ОСТ-011 |
| Датум примене: | 30.01.2020. године |

| | |
|-------------------------|---------------|
| Усвојио/одобрио: | Управни одбор |
| Број одлуке: | У.О. бр. 567 |
| Датум одобрења: | 30.12.2019. |

Кратак опис интерног акта, односно измене:

Ново издање Општих услова пословања се доноси у циљу усклађивања са одлуком Народне банке Србије којом се регулише право на подношење приговора и притужбе корисника финансијских услуга (тачка 6.). Такође су извршене и друге правно техничке корекције.

Документ доставити:

Руководиоцима организационих делова 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. - | У.О. бр. 567 од 30.12.2019. |

Садржај:

| | |
|---|---|
| 1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ | 4 |
| 2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ | 5 |
| 3. САГЛАСНОСТ И ИЗВРШЕЊЕ ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА.... | 6 |
| 4. ОДГОВОРНОСТ БАНКЕ..... | 7 |
| 5. НАКНАДЕ, ТРОШКОВИ И КУРСЕВИ | 8 |
| 6. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР | 8 |
| 7. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ..... | 9 |

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

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

- 1.1. **Банка** – доносилац ових Општих услова пословања је Српска банка а.д., Београд, Савска 25, 11000 Београд, ПИБ 100000387, МБ 07092288, рачун број 908-29501-36, SWIFT: SRBNRSBG, интернет адреса: www.srpskabanka.rs, e-mail: banka@srpskabanka.rs
- 1.2. **Акти Банке** – сви документи и одлуке које доносе надлежни органи Банке и који су Клијенту доступни у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке, а уређују права и обавезе Клијената и Банке (Општи услови пословања за пружање појединих платних услуга, Тарифа накнада, Термински план итд.).
- 1.3. **Општи услови** – Општи услови пословања Српске банке а.д. за извршавање једнократних платних трансакција
- 1.4. **Платна трансакција** означава уплату, пренос или исплату новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;
- 1.5. **Платни налог** означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;
- 1.6. **Платни инструмент** означава свако персонализовано средство и/или низ поступака уговорених између корисника платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај корисник употребљава за издавање платног налога;
- 1.7. **Платилац** означава физичко или правно лице које на терет свог платног рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, а ако нема платног рачуна – физичко или правно лице које издаје платни налог;
- 1.8. **Прималац плаћања** означава физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
- 1.9. **Потрошач** означава физичко лице које закључује уговор о платним услугама или уговор који се односи на електронски новац у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- 1.10. **Новчана средства** означавају готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
- 1.11. **Готов новац** означава новчанице и ковани новац;
- 1.12. **Пословни дан** је дан, односно део дана у коме платиочев или примаочев пружалац платних услуга који учествује у извршавању платне трансакције послује тако да омогући извршење платне трансакције свом кориснику платних услуга;
- 1.13. **Датум валуте** је референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;
- 1.14. **Референтни курс** је курс на основу којег се врши рачунање при замени валута, а који је доступним учинио пружалац платних услуга или који потиче из јавно доступног извора;
- 1.15. **Референтна каматна стопа** је стопа на основу које се обрачунава камата и која је јавно доступна, а утврђује се независно од једностране воље пружаоца и корисника платних услуга који су закључили уговор о платним услугама;
- 1.16. **Јединствена идентификациона ознака** означава комбинацију слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга утврђује кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог корисника и/или његовог платног рачуна;

- 1.17. **Трајни носач** података означава свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања;
- 1.18. **Термински план** - Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банка а.д., Београд;
- 1.19. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банка а.д., Београд за правна лица, Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банка а.д., Београд за предузетнике и Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банка а.д., Београд за физичка лица.
- 1.20. **Инстант трансфер одобрења (инстант плаћање)** – домаћа платна трансакција у динарима до износа од РСД 300.000,00 која се извршава трансфером одобрења који платилац може иницирати у било које доба дана током сваког радног дана у години и код којег се пренос новчаних средстава на платни рачун примаоца плаћања извршава одмах.
- 1.21. **Листа репрезентативних услуга** - Листа од најмање десет, а највише двадесет репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном за које корисници платних услуга (Клијенти) плаћају накнаде. Листу репрезентативних услуга прописује НБС и она је обављена на интернет презентацији НБС, као и у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке.
- 1.22. **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 обављује у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке.

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 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 Банке, 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 Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке.
- 2.3. Моментом предаје потписаног платног налога Банци на извршење сматра се је Платилац упознат и да је прихватио услове за обављање Једнократне платне трансакције који су прописани Општим условима и другим напред наведеним Актима Банке, те да је између Платиоца и Банке закључен Уговор о једнократној платној трансакцији.
- 2.4. На захтев Платиоца, Банка је дужна да Платиоцу достави Опште услове, Тарифу накнада, Термински план, Преглед услуга и накнада повезаних с платним рачуном и Листу репрезентативних услуга, на папиру или другом трајном носачу података.

3. САГЛАСНОСТ И ИЗВРШЕЊЕ ЈЕДНОКРАТНИХ ПЛАТНИХ ТРАНСАКЦИЈА

- 3.1. Сматра се да је Платилац дао сагласност за извршење Једнократне платне трансакције чином предаје платног налога на шалтерима Банке.
- 3.2. Информације које Банка треба да учини доступним Платиоцу пре извршења једнократне платне трансакције су:
- подаци о јединственој идентификационој ознаци или друге податке које је Платилац дужан да наведе ради правилног извршења налога,
 - рок за извршење платне трансакције,
 - висину и врсту свих накнада које Банка наплаћује Платиоцу
 - курс замене валуте за мењачке послове, односно референтни курс који Банка користи за платну трансакцију

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

- 3.3. Банка извршава Једнократне платне трансакције по пријему платног налога, а у складу са Терминским планом ако су испуњени следећи услови:
- 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 и финансирање тероризма,
 - да је испуњен читко и потпуно (без исправки),
 - да је потписан од стране Платиоца,
 - да не постоје законске препреке за извршење платног налога,
 - да је Платилац обезбедио покриће за извршење платног налога увећано за накнаде Банке које се обрачунавају и наплаћују у складу са Тарифом накнада.

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

- 3.4. Банка након пријема платног налога за извршење једнократне платне трансакције је дужна да Платиоцу достави у папиру или трајном носачу следеће информације:
- референтну ознаку које платиоцу омогућавају идентификацију платне трансакције и информације о примаоцу плаћања,
 - износ платне трансакције у валути наведеној на налогу,
 - износ свих накнада које Банка наплаћује,
 - Курс замене валуте,
 - Датум пријема налога.

- 3.5. Банка налоге за пренос, достављене на шалтерима Банке, у износима до РСД 300.000,00 а у складу са захтевом Клијента извршава путем платне услуге инстант трансфера одобрења преко Система за инстант плаћања (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 Клијента 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 Клијента 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, Терминским планом и Тарифом накнаде.

- 3.6. 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 Клијента предузети све разумне мере за повраћај средстава у случају када је Клијент испоставио налог са неисправном јединственом идентификационом ознаком, а у случају да то није могуће на писани захтев доставиће Клијенту расположиве информације о пружаоцу услуге примаоца плаћања и примаоцу плаћања, току новчних средстава како би Клијент преузео прописне радње и мере за остварење права на повраћај средстава.

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).

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

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

4. ОДГОВОРНОСТ БАНКЕ

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

У случају извршења неодобрене платне трансакције Банка ће одмах по сазнању извршити повраћај средстава.

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

- 4.2. Банка није обавезна да изврши повраћај средстава за неизвршене или погрешно извршене Једнократне платне трансакције и обрачунате накнаде и камате у следећим случајевима:
- ако је неизвршење или погрешно извршење Једнократне платне трансакције последица ванредних околности на које Банка не може да утиче,
 - ако је неизвршење или неуредно извршење Једнократне платне трансакције последица обавезе Банке која произилази из других прописа,
 - ако је Платилац дао погрешне инструкције на платном налогу,
 - ако платилац није одмах обавестио Банку о неизвршењу или погрешном извршењу одмах када је дошао до сазнања о претходном, а најкасније у законском року.

Банка не сноси одговорност за неизвршење трансакције у случају примене прописа који регулишу спречавање прања новца и финансирања тероризма, као и услед уведених санкција од стране међународних организација према држави у којој се налази прималац плаћања.

5. НАКНАДЕ, ТРОШКОВИ И КУРСЕВИ

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

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

Банка задржава право на измене и допуне Тарифу накнада Банка, 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 Клијента.

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

6. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР

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

Приговор на рад Банке може поднети Клијент у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Приговор се подноси Банциу писаној форми – у пословним просторијама Банке, поштом, преко званичне интернет презентације Банке (на насловној страни, у делу „приговори“, путем форме за подношење приговора) или електронском поштом (на адресу: prigovori@srpskabanka.rs).

Приговор треба да садржи податке Клијента 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 Клијент 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.

Банка је дужна да спроведе поступак по поднетом приговору и да подносиоцу приговора достави јасан и разумљив одговор најкасније у року од 15 дана од дана

пријема приговора. Изузетно, ако Банка из разлога који не зависе од њене воље не може да достави одговор у наведеном року тај се рок може продужити за још највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писмено обавести Клијента у року од 15 дана од дана пријема приговора у коме ће навести крајњи рок за давање одговора.

- 6.2. Надзор над пословањем Банке врши Народна банка Србије, Београд, ул. Краља Петра бр. 12. У случају да Клијент није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор, подносилац приговора може, пре покретања судског спора, поднети притужбу Народној банци Србије – Сектору за заштиту корисника финансијских услуга у писаној форми и то поштом (на адресу: Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд) или преко интернет презентације Народне банке Србије (на почетној страни презентације

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

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

Народна банка Србије обавештава подносиоца притужбе о налазу по притужби у року од 3 месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај се рок може продужити за још највише 3 месеца, о чему Народна банка Србије обавештава подносиоца притужбе. У обавештењу Народна банка Србије може указати подносиоцу притужбе на могућност да се спорни однос са Банком реши у поступку посредовања који се спроводи у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова.

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

7. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

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

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 Клијентима 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 Клијената на други начин.

- 7.2. **Решавање спорова** - Уколико у пословном односу између Клијента и Банке дође до спора, Банка ће настојати да исти реши споразумно, договором са Клијентом, уз уважавање обостраних интереса. У случају да није могуће постићи споразум, спор ће

решавати надлежни суд на чијем се подручију налази седиште Банке, осим уколико је уговорено другачије.

- 7.3. **Примена права** - На све односе који нису уређени овим општим условима примењују се одредбе закона који уређују платне услуге, заштиту корисника финансијских услуга, девизно пословање, облигационе односе, спречавање прања новца и финансирања тероризма, као и одредбе других закона и прописа Републике Србије. За све евентуалне спорове између Клијента и Банке меродавно је право Републике Србије, ако се Уговором другачије не одреди.
- 7.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања се примењују од 30.01.2020. године.