

**ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА СРПСКЕ БАНКЕ А.Д. БЕОГРАД
ЗА ОТВАРАЊЕ, ВОЂЕЊЕ И ГАШЕЊЕ ПЛАТНИХ РАЧУНА
ФИЗИЧКИХ ЛИЦА**

Подаци о документу:

Назив документа:	Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за отварање, вођење и гашење платних рачуна физичких лица
Тип документа:	Остало
Издање документа:	4.0.
Ознака документа:	СБ-ОСТ-009
Датум примене:	15.03.2020. године
Усвојио/одобрио:	Управни одбор
Број одлуке:	У.О. бр. 567
Датум одобрења:	30.12.2019. године

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 19.). Такође су прецизирани услови за престанак пословног односа између клијента и Банке (тачка 20.) и извршене 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. - 09.08.2017.	У.О. бр. 1110 од 27.08.2015.
1.1.	10.08.2017. - 02.12.2018.	У.О. бр. 180 од 31.05.2017
2.0.	03.12.2018. - 16.03.2019.	У.О. бр. 366 од 27.09.2018.
3.0.	17.03.2019. - 14.03.2020.	У.О. бр. 429 од 07.02.2019.
4.0.	15.03.2020. -	У.О. бр. 567 од 30.12.2019.

Садржај:

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ	4
2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ	6
3. ОТВАРАЊЕ И ВОЂЕЊЕ ПЛАТНОГ РАЧУНА	6
4. ИЗДАВАЊЕ ОВЛАШЋЕЊА.....	8
5. ВОЂЕЊЕ РАЧУНА ЗА ПЛАЋАЊЕ	8
6. ВРСТЕ РАЧУНА КОЈЕ КЛИЈЕНТ МОЖЕ ОТВОРИТИ У БАНЦИ	9
6.1. Динарски платни рачун за пријем зарада	9
6.2. Пакети услуга	9
6.3. Динарски платни рачун са основним услугама	10
6.4. Наменски динарски платни рачун	10
6.5. Девизни платни рачун	10
7. ДОДАТНЕ ПЛАТНЕ УСЛУГЕ	10
7.1. Електронско банкарство	10
7.2. Платни налози и рокови за извршење	11
7.3. Опозив налога за плаћање	13
7.4. Курс замене валуте	13
7.5. Располагање средствима	13
7.6. Одговорност и искључење одговорности Банке	13
7.7. Блокада услуге електронског банкарства	14
7.8. Стандардни трајни налози.....	14
7.9. Платне картице.....	14
8. ПЛАТНИ НАЛОЗИ.....	15
9. ОПОЗИВ НАЛОГА ЗА ПЛАЋАЊЕ.....	17
10. РОКОВИ ИЗВРШЕЊА НАЛОГА	17
11. КУРС ЗАМЕНА ВАЛУТА	18
12. ДОСТАВА ИНФОРМАЦИЈА О ПЛАТНИМ ТРАНСАКЦИЈАМА	18
13. ОДГОВОРНОСТ И ИСКЉУЧЕЊЕ ОДГОВОРНОСТИ БАНКЕ	18
14. РАСПОЛАГАЊЕ СРЕДСТВИМА НА РАЧУНУ	19
15. ОСНОВИ ЗА ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА	20
16. НАКНАДЕ, КАМАТЕ И ТРОШКОВИ.....	20
17. ПРОМЕНА ПЛАТНОГ РАЧУНА	21
18. ГАШЕЊЕ РАЧУНА.....	22
19. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР.....	22
20. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА	24
21. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ.....	25

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 пословници Банке и на интернет презентацији, а уређују права и обавезе Корисника и свих осталих особа које преузимају права и обавезе према Банци, као и саме Банке (Општи услови пословања за пружање појединих платних услуга, Тарифа накнада, Термински план итд.);
- 1.3. **Клијент** – физичко лице - потрошач који је с Банком закључио Уговор о платним услугама;
- 1.4. **Уговор** – Уговор о отварању, вођењу и гашењу рачуна физичких лица;
- 1.5. **Рачун** – платни рачун који Банка, на основу Уговора и Општих услова пословања Српске банке а.д, отвара Клијенту, а који се користи за извршење платних трансакција (динарски платни и девизни платни рачун);
- 1.6. **Пакет услуга** - Скуп производа и услуга који обједињени чине један од производа у понуди Банке;
- 1.7. **Општи услови** – Општи услови пословања за отварање, вођење и гашење платних рачуна физичких лица;
- 1.8. **Општи услови платних картица** – Општи услови пословања Српске банке а.д. за издавање и коришћење платних картица за физичка лица којим се уређују права и обавезе Корисника у коришћењу Картице, као и права и обавезе Банке у пружању услуга везаних уз Картицу;
- 1.9. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банке а.д., Београд за физичка лица;
- 1.10. **Термински план** – Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д, Београд;
- 1.11. **Платна картица** – дебитна DinaCard и/или VISA картица која поред сврхе идентификационе картице, омогућује Кориснику плаћање роба и услуга као и подизање готовог новца и располагање средствима са Рачуна преко платних инструмената (банкомат, POS уређај, интернет продајна места и др);
- 1.12. **Платна трансакција** - уплата, пренос или исплата новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;
- 1.13. **Платни налог** - инструкција платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције; 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;
- 1.14. **Платни инструмент** – означава свако персонализовано средство и/или низ поступака уговорених између Клијента и Банке, а које тај Клијент као корисник употребљава за издавање платног налога;
- 1.15. **Корисник платних услуга** - физичко лице које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења тих услуга;
- 1.16. **Платилац** - физичко 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 лице које издаје платни налог;
- 1.17. **Прималац плаћања** - физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
- 1.18. **Новчана средства** - готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
- 1.19. **Готов новац** - новчанице и ковани новац;

- 1.20. **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;
- 1.21. **Датум валуте** - референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;
- 1.22. **Референтни курс** - 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;
- 1.23. **Јединствена идентификациона ознака** - комбинација 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;
- 1.24. **Трајни носач података** - свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања (папир, SMS порука, e mail, дискета итд.);
- 1.25. **Домаћа платна трансакција** - платна трансакција код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије;
- 1.26. **Међународна платна трансакција** - платна трансакција 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;
- 1.27. **Електронско банкарство** - електронска размена информација између уговорних страна и представља услугу издавања и / или прихватања платних инструмената које корисник платне услуге употребљава за издавање платног налога као и располагање средствима и вођење рачуна корисника код Банке;
- 1.28. **Власник основне картице** - физичко лице, Клијент Банке, којем је Банка издала Картицу на основу уговора о отварању, вођењу и гашењу рачуна и чије име је одштампано на Картици;
- 1.29. **Овлашћено лице**- физичко лице које је овлашћено од стране власника рачуна, односно на основу закона да може располагати средствима на Рачуну, а којем је Банка издала Картицу и чије је име одштампано на Картици. Овлашћено лице може бити пуномоћеник или законски заступник;
- 1.30. **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;
- 1.31. **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 се обављује на интернет презентацији НБС, као и у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке;
- 1.32. **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 уређују услове отварања, вођења и гашења рачуна, услове и начин обављања и пружања платних услуга Клијентима Физичким лицима. Саставни део Општих услова су Тарифа накнада и Термински план.
- 2.2. Банка има право на слободан избор Клијената. Банка има право да не прихвати закључење уговора и/или пружање услуге Клијенту у складу са Актима Банке, на основу оцене стручних служби Банке.
- 2.3. Банка је дужна да Клијенту, у примереном року пре закључења Уговора, на начин који га неће довести у заблуду, достави информације које су утврђене као обавезни елементи тог уговора и то на начин који ће Кориснику омогућити да се упозна са условима који се односе на пружање платних услуга, како и да упореди понуде различитих пружалаца платних услуга. Банка уручује Клијенту нацрт Оквирног уговора и Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном, који садрже ове информације, односно на захтев Клијенту доставља Листу репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном за потрошаче, на папиру или другом трајном носачу података.

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

- 2.4. Приликом успостављања пословног односа Клијент и Банка закључују Уговор о отварању, вођењу и гашењу платних рачуна физичких лица.

Општи услови, Општи услови платних картица, Тарифа накнада и Термински план су саставни део Уговора, те сва та документа заједно представљају Оквирни уговор о платним услугама (у даљем тексту: Оквирни уговор).

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

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

Клијент 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.

- 2.6. Банка може обављање послова платних услуга поверити трећој страни. Све што је одређено за Банку овим Општим условима одређено је и за трећу страну којој је поверено обављање послова платних услуга.

3. ОТВАРАЊЕ И ВОЂЕЊЕ ПЛАТНОГ РАЧУНА

- 3.1. Банка може Клијенту отворити и водити рачун за плаћање који гласи на домаће или страна средства плаћања и обављати платне трансакције. Рачуни могу бити са посебном наменом и без намене. Банка са Клијентом закључује Уговор, у складу са важећим законским прописима и Актима Банке.

Банка Клијенту отвара и води динарски платни и девизни платни рачун за плаћање и друге платне рачуне и обавља платне трансакције под следећим условима:

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

Банка Клијенту одобрава коришћење услуге електронског банкарства уколико Клијент поред услова из претходног става достави и уредно попуњен и потписан Захтев за коришћење електронског банкарства.

Банка Клијенту отвара Рачун и одобрава услугу електронског банкарства, односно задржава право да на основу оцене стручних служби одбије отварање Рачуна Клијенту без навођења посебног образложења.

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

3.2. Захтев за отварање рачуна могу потписати Клијент, односно законски заступник или пуномоћник који је одговарајућим актом (пуномоћјем) Клијента овлашћен за отварање рачуна.

У случају да рачун отвара пуномоћник, пуномоћје, мора 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 пуномоћника исто као законски заступник Клијента.

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

3.3. Банка и Клијент, на основу Захтева за отварање рачуна и уредне документације за отварање рачуна, закључују Уговор у писаној форми. Клијент добија један примерак Уговора.

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

- 3.4. Клијент се обавезује да ће у року од 3 дана, у складу са прописима, писмено обавестити Банку и доставити документацију о свим променама личних података, података о овлашћеним лицима, адресе, броја телефона, е mail-а, о издавању новог личног документа Клијента и других података битних за уредну и редовну комуникацију, те гарантује да су сви подаци који су достављени потпуни и тачни. У супротном Клијент сноси одговорност за сваку штету која би Банци или Клијенту могла настати услед немогућности правовременог обавештавања од стране Банке.
- Уколико обавештење Банке не буде уручено због промене адресе, сматраће се да је уредно уручено, ако је упућено на последњу адресу коју је Клијент доставио Банци.

4. ИЗДАВАЊЕ ОВЛАШЋЕЊА

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

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

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

- 4.3. Клијент је одговоран за свако располагање средствима на рачуну за плаћање извршено од стране овлашћеног лица. Наведено не искључује и одговорност овлашћеног лица.

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

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

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

5. ВОЂЕЊЕ РАЧУНА ЗА ПЛАЋАЊЕ

- 5.1. Банка ће преко Рачуна Клијенту извршавати платне трансакције и обављати услуге полагања готовине, подизања готовине или преноса новчаних средстава путем домаћих платних трансакција и међународних платних трансакција и друге платне услуге како је то одређено Уговором у оквиру расположивог стања на Рачуну.

- 5.2. Клијент, платне налоге доставља на прописаним обрасцима коришћењем уобичајених средстава пословне комуникације, и то :
- налог за исплату готовог новца,
 - налог за уплату готовог новца,
 - налог за пренос новчаних средстава и
 - других образаца који се користе код пружања платних услуга.

Услуге издавања и извршење Платних трансакција путем Платних картица дефинисаће се посебним Општим условима пословања.

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

6. ВРСТЕ РАЧУНА КОЈЕ КЛИЈЕНТ МОЖЕ ОТВОРИТИ У БАНЦИ

6.1. Динарски платни рачун за пријем зарада

- 6.1.1. Динарски платни рачун за пријем зарада је посебан динарски рачун намењен за уплату редовних месечних примања и других врста прилива. Клијентима власницима овог рачуна могу се под прописаним условима одобравати чекови, односно омогућити коришћење услуге електронског банкарства за физичка лица (безготовинско плаћање обавеза са рачуна путем интернета). Такође по налогу Клијента на основу трајног налога могу се вршити периодични преноси средстава са рачуна другим учесницима платног промета (стандардни трајни налози).
- 6.1.2. Закључивањем посебног уговора, Клијенту се даје право на дозвољено прекорачење по динарском платном рачуну (дозвољени минус). Средствима на рачуну Клијент располаже до висине покрића, односно до висине расположивог стања уколико му је одобрено дозвољено прекорачење.
- 6.1.3. Приликом отварања рачуна Клијенту се без накнаде уручује једна основна DinaCard дебитна платна картица, као и на посебан писани захтев Клијента VISA платна картица. Клијент у зависности од врсте картице може да исте користи у земљи и иностранству у складу са уговором о отварању рачуна, које Клијент потписује приликом отварања рачуна.

6.2. Пакети услуга

Банка формира различите пакете услуга, комбиновањем већег броја платних услуга (електронско банкарство, платне картице, стандардни трајни налог) и услова коришћења других услуга (одобравање кредита, издавање чекова, SMS обавештења и сл.) уз основни пакет који садржи динарски платни рачун за пријем зарада.

У случају да Клијент прелази са вишег на нижи пакет услуга, губи право на коришћење појединих производа и услуга који су припадали том пакету и прелази на услове дефинисане за новоизабрани пакет, уз обавезу претходног измирења свих обавеза према Банци, које се односе на услуге одобрене по условима из претходно коришћеног пакета, а

у складу са одредбама релевантних уговора.

6.3. Динарски платни рачун са основним услугама

Динарски платни рачун са основним услугама је динарски рачун намењен физичким лицима за уплату динарских средстава по било ком основу и намењен је Клијентима који немају отворен платни рачун код друге банке. Приликом отварања рачуна Клијенту се без накнаде уручује једна основна DinaCard дебитна платна картица. Исплата средстава по овом рачуну се врши до висине расположивих средстава односно покрића на рачуну, а средства се могу користити и за безготовинска плаћања обавеза насталих коришћењем платних картица, као и плаћања обавеза Клијента коришћењем услуга електронског банкарства путем интернета. Клијенту се на посебан писани захтев може издати VISA дебитна платна картица. Такође по налогу Клијента на основу трајног налога могу се вршити периодични преноси средстава са рачуна другим учесницима платног промета (стандардни трајни налози).

Динарски платни рачун са основним услугама је рачун без права на издавање чекова.

6.4. Наменски динарски платни рачун

Наменски динарски платни рачун намењен је за полагање депозита по виђењу са посебном наменом (нпр. трговање хартијама од вредности и др. намене).

6.5. Девизни платни рачун

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

7. ДОДАТНЕ ПЛАТНЕ УСЛУГЕ

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

- електронско/мобилно банкарство;
- стандардни трајни налози;
- платне картице,
- друге додатне платне услуге које Банка може увести.

Услови коришћења додатних платних услуга (електронско/мобилно банкарство, стандардни трајни налог, платне картице) дефинисани су овим општим условима и Општим условима за издавање и коришћење платних картица за физичка лица којим се уређују права и обавезе Клијента у коришћењу додатних платних услуга.

7.1. Електронско банкарство

7.1.1. Корисник услуге електронског/мобилног банкарства је Клијент - физичко лице које има отворен динарски платни рачун код Банке и девизни платни рачун уколико користи услугу мењачнице преко електронског сервиса. Приступ електронском сервису и вршење трансакције плаћања са платних рачуна Клијенту се одобрава на основу поднетог Захтева.

Путем електронског/мобилног банкарства Клијенту је омогућен приказ свих рачуна отворених код Банке, услуга плаћања и купопродаја страних средстава плаћања (мењачница), уз могућност преноса средстава са девизног на динарски рачун и обрнуто.

Услуга електронског/мобилног банкарства користи се путем средстава даљинске комуникације између Клијента и Банке, уз претходну аутентификацију/ауторизацију.

Апликација за електронско пословање се налази на web страници <http://www.srpskabanka.rs> за чији приступ је неопходна адекватна интернет конекција и одговарајући оперативни систем новије генерације.

Аутентификација, односно поступак идентификације корисника услуге обавља се путем индивидуализираних сигурносних обележја која су издата Клијенту и аутентификацијског/ауторизацијског уређаја који је регистрован код Банке у тренутку уговарања.

За обављање трансакција плаћања и приступа апликацији за електронско/мобилно банкарство Банка додељује Клијенту Корисничко име (Username), Лозинку (Password) и Лични идентификациони број (LIV), уколико LIV већ није додељен Клијенту приликом отварања платног рачуна. За ауторизацију трансакција плаћања Клијент пријављује свој број мобилног телефона.

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

Логовање на апликацију која се налази на сајту Банке се обавља путем корисничког имена, ЛИВ-а и лозинке. У апликацији за електронско/мобилно банкарство за физичка лица први пут се приступа са лозинком добијеном путем СМС поруке, уз препоруку да се добијена лозинка промени приликом прве регистрације на апликацију.

За обављање услуге плаћања и мењачнице, Банка на захтев корисника, који се обавља кроз апликацију за електронско/мобилно банкарство шаље сигурносни код на број мобилног телефона који је регистрован код Банке за обављање наведене услуге.

Важност сваког сигурносног кода траје 15 минута. За случај да је важност кода истекла, Клијент може захтевати нови сигурносни код. У току једног дана Банка на захтев Корисника може послати максимално пет сигурносних кодова.

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

- 7.1.2. Детаљно упутство за коришћење електронског банкарства за физичка лица доступно је Клијентима и приказано на интернет страници Банке: <https://ebfl.srpskabanka.rs/logon.aspx>.

7.2. Платни налози и рокови за извршење

- 7.2.1. Банка се обавезује да Кориснику платних услуга, омогући реализацију свих правилно формираних и емитованих безготовинских платних налога достављених путем електронске/мобилне апликације, 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 електронским путем 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.

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.

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

- 7.2.2. 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.

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

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

Клијент је одговоран за тачност унетих података код обављања трансакција и преноса средстава и сноси ризик уноса нетачних података.

Извод о променама и стању средстава на рачуну доставља се једном месечно и представља валидан документ о извршеним трансакцијама електронског плаћања и променама на рачуну. На захтев Клијента Банка може издати потврду о извршеним трансакцијама. Клијент је дужан да контролише финансијске трансакције обављене коришћењем услуге електронског банкарства, увидом у промене на свом платном рачуну.

Клијент 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 званичниј интернет презентацији Банке.

7.3. Опозив налога за плаћање

Клијент може пре извршења платног налога писано опозвати сагласност за извршење платне трансакције или низа платних трансакција, пре наступања неопозивости тог налога достављањем Захтева за опозив.

Клијент повлачење налога може обавити и кроз апликацију уколико на жељеном налогу приликом прегледа налога постоји опција /Повлачење налога/.

7.4. Курс замене валуте

Курс који се користи приликом куповине или продаје девиза преко on-line мењачнице је куповни, односно продајни курс НБС за ефективу. Званична курсна листа Банке за ефективу и званична курсна листа Банке за кориснике електронског/мобилног банкарства за валуте EUR, USD и CHF налази се у оквиру менија /мењачница/ са приказом куповног, средњег и продајног курса. Замена валуте обавља се без додатне накнаде Банке.

Промена курса Народне банке Србије се примењује одмах и без претходног обавештавања Клијента.

7.5. Располагање средствима

Корисник може располагати средствима путем електронског/мобилног банкарства до висине расположивог износа на рачуну сагласно висини месечног лимита који је Корисник навео на захтеву, уколико је захтевани лимит нижи од горње границе који је Банка дефинисала интерним актима Банке.

7.6. Одговорност и искључење одговорности Банке

7.6.1. Корисник је дужан да Банци одмах пријави губитак или крађу мобилног телефона као и промену власника телефонског броја који користи за примање SMS порука приликом ауторизације плаћања.

Корисник је дужан да чува тајност Лозинке, Корисничког имена и Личног идентификационог броја. Уколико посумња у несавесну употребу његове корисничке идентификације или другу врсту злоупотребе дужан је да о томе одмах обавести Банку, путем мејла ebanking@srpskabanka.rs и/или позивом дежурног центра 011 / 3607-307.

Банка ће на основу пријаве Клијента о губитку, крађи или неовлашћеном приступу електронском/мобилном налогу блокирати електронско плаћање. Сви налози послати пре блокирања коришћења услуге електронског банкарства биће обрађени. Банка ће Клијенту поново омогућити коришћење услуге електронског банкарства након подношења захтева од стране Клијента и доделе персонализованих сигурносних обележја, односно измене корисничке идентификације.

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

7.6.2. 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.

Уколико Клијент при коришћењу услуга електронског банкарства користи нелиценциран, неприлагођен, нелегалан или нетестиран софтвер Банка не сноси одговорност за неизвршење налога и друге евентуалне штетне последице.

7.7. Блокада услуге електронског банкарства

- 7.7.1 Банка задржава право да привремено или трајно блокира коришћење услуга електронског сервиса плаћања уколико се за то стекну услови, а посебно:
- ако је три пута узастопно погрешно унет један од података неопходних за приступ апликацији (корисничко име (Username), ЛИБ (Лични идентификациони број) или Лозинка (Password),
 - ако је три пута заредом унет погрешан сигурносни код за потврду плаћања,
 - по сазнању Банке у случају смрти Клијента,
 - када је пријављена крађа, губитак или неовлашћен приступ електронском/мобилном налогу,
 - уколико Банка посумња да постоји било каква злоупотреба ове услуге од стране Клијента,
 - ако не достави Банци податке и документацију неопходне за познавање и праћење Клијента у складу са прописима који регулишу спречавање прања новца и финансирања тероризма,
 - у осталим ситуацијама значајним за сигурност Банке или за искључење ризика уговорних страна.

Банка је дужна да обавести Клијента о намери блокаде апликације за електронско/мобилно банкарство и о разлозима те блокаде, односно одмах након блокаде уколико нису постојале могућности пре блокаде, осим у случајевима ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје оправдани безбедносни разлози.

- 7.7.2. Корисник може поднети Захтев за блокаду електронског плаћања због губитка мобилног телефона, уколико посумња у несавесну употребу његове корисничке идентификације или другу врсту злоупотребе и дужан је да о томе одмах обавести Банку.

Корисник може доставити захтев за престанак коришћења услуге електронског банкарства подношењем писаног захтева Банци.

- 7.7.3 Банка престаје са пружањем ове услуге у случају писаног отказивања коришћења услуга електронског банкарства од стране Корисника, подношењем Захтева за одјаву коришћења услуге или у случају када је Кориснику рачун утужен или угашен, као и у случају смрти Клијента.

7.8. Стандардни трајни налози

Клијент може да овласти Банку да стандардним трајним налогом може вршити периодични (по периодима за које се Клијент определи) пренос средстава са његовог рачуна другим учесницима платног промета (стандардни трајни налози).

7.9. Платне картице

Услуге издавања и коришћења платних картица су регулисане Општим условима пословања Српске банке а.д. за издавање и коришћење платних картица за физичка лица.

8. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

8.1. Банка ће извршити платни налог којим се тражи извршење платне трансакције преноса новчаних средстава:

- ако је Платни налог достављен у Банку у папирном или испостављен путем електронског банкарства или неким другим средством комуникације уговореним са корисником платне услуге (путем факса, e-mail);
- 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,
- ако је Платилац обезбедио покриће за извршење Платног налога увећано за накнаде Банке које се обрачунавају и наплаћују у складу са Тарифом накнада и друге трошкове посредничких банака у међународним трансакцијама, односно ако је обезбедио овлашћење да Банка може наплатити и друге трошкове за које је задужен рачун Банке приликом извршења међународних трансакција;
- ако је Платилац дао сагласност за извршење (ауторизацију) платног налога;
- ако не постоје законске препреке за извршење Платног налога сагласно прописима који регулишу девизно пословање, спречавање прања новца и финансирања тероризма и другим прописима.

Када се према посебним прописима (прописи о девизном пословању, прописи о спречавању прања новца и финансирања тероризма) 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. Под уредно попуњеним платним налогом подразумева се налог који је:

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

Платни налози испостављени путем електронског банкарства поред напред наведених елемената морају да садрже елементе за проверу аутентичности платиоца који обезбеђује непорецивост слања и непорецивост пријема валидног платног налога.

Испуњавањем услова из претходног става сматра се да је Клијент дао сагласност за извршење платне трансакције.

8.3. Клијент, 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.

Време пријема платног налога је моменат када је Банка примила налог платиоца (у папирном облику или је испостављен путем електронског банкарства или на други уговорен начин), а сагласно утврђеном Терминском плану.

Банка прихвата и извршава исправни и уредно попуњени платни налог Клијента само у случају када је он достављен Банци од стране Клијента, а на начин како је то уговорено за поједину платну услугу, те ако не постоје законске препреке за његово извршење.

Уколико Банка прими платни налог на дан који није одређен као њен пословни дан или након времена које је одређено као крај пословног дана у Терминском плану, сматра се да је платни налог примљен са валутом извршења за следећи пословни дан.

Уредно попуњени/електронски испостављен платни налог Банка извршава на дан пријема налога или на унапред одређени пословни дан, у складу с Терминским планом, уз услов да на Рачуну Клијента постоје расположива новчана средства на дан извршења налога, као и да не постоје законске ограничења за његово извршење (блокада рачуна и др.).

- 8.4. Неизвршавање платног налога због непостојања расположивог салда на Рачуну не сматра се одбијањем налога и о наведеном Банка ће обавестити Клијента сагласно дефинисаном начину доставе информација о платним трансакцијама.

Код међународних платних трансакција за које Платилац девизна средства обезбеђује куповином девиза од Банке, платни налог, документацију и динарско покриће Платилац мора обезбедити у времену дефинисаном Терминским планом Банке. У супротном Банка задржава право да достављени предрачун за куповину девиза поништи и одбије извршење платног налога.

Ако Клијент, односно овлашћено лице преда Банци неисправну јединствену идентификациону ознаку (број рачуна примаоца плаћања, IBAN примаоца плаћања и банке примаоца плаћања, или други јединствени идентификациони број) примаоца плаћања на налогу за плаћање, Банка није одговорна Клијенту нити примаоцу плаћања за неправилно извршење 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 како би Клијент преузео прописне 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 Клијента (неправилна јединствена идентификациона ознака) Банка може наплатити накнаду у складу са Тарифом накнада.

- 8.5. 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 Клијенту, осим у случајевима кад је то забрањено на основи других прописа. Обавештење Банка доставља Клијенту на начин и у уговореном року, а најкасније пре истека рока утврђеног за извршење платног налога. Банка има право да наплати накнаду за извршену доставу обавештења у складу са Тарифом накнаде.

Ако Банка одбије извршење платног налога у складу са наведеним сматра се да платни налог није ни примљен.

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

9. ОПОЗИВ НАЛОГА ЗА ПЛАЋАЊЕ

- 9.1. Клијент, 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 Клијента.

Када платну трансакцију иницира платилац преко примаоца плаћања или прималац плаћања, платилац не може опозвати платни налог након издавања платног налога или давања сагласности за извршење платне трансакције примаоцу плаћања.

Ако прималац плаћања иницира трансакцију директним задужењем, платилац може опозвати платни налог примаоца плаћања до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за задужење платиоцевог рачуна.

Платилац односно Овлашћено лице не може опозвати налог за плаћање након што је исти прослеђен у обраду - РТГС, клиринг, односно SWIFT мрежу.

- 9.2. Банка може наплатити Клијенту накнаду за опозив налога, сагласно Тарифи накнада.

10. РОКОВИ ИЗВРШЕЊА НАЛОГА

- 10.1. 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).

- 10.2. 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.

- 10.3. Ако Клијент 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 динара или ефективног страног новца у износу чија је динарска противвредност по званичном средњем курсу већа од 600.000 динара – Банка му та средства може исплатити најкасније наредног радног дана.

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

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

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

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

11. КУРС ЗАМЕНА ВАЛУТА

- 11.1. Банка извршава платни налог у валути на коју исти гласи.
- 11.2. Банка при извршењу Платних трансакција користи курсну листу Банке на дан извршења трансакције.

Курсна листа је доступна у пословним просторијама Банке, као и на званичној интернет презентацији Банке. Курсне листе Банке се примењују одмах, без претходног обавештавања Клијента.

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

- 11.3. У случају извршења платних трансакција које захтевају конверзију валута, користи се девизни курс стране валуте у односу на RSD (куповни и/или продајни).

12. ДОСТАВА ИНФОРМАЦИЈА О ПЛАТНИМ ТРАНСАКЦИЈАМА

- 12.1. Банка ће књижити све промене о извршеним и неизвршеним платним трансакцијама по рачуну Клијента и исте доставља Клијенту једном месечно, путем извода на начин који је Клијент изабрао у Захтеву за отварање рачуна или Уговором.
- 12.2. На изводу се достављају следећи подаци о платним услугама:
- подаци о Платиоцу и Примаоцу платне услуге (број рачуна, назив/ име презиме)
 - подаци о Платној трансакцији (износ, валута, сврха плаћања, рефернца платног налога, датум валуте, курс, износ накнаде)
 - друге податке када је то договорено или прописано.

Банка и Клијент Захтевом за отварање рачуна и Уговором одређују начин и средство комуникације, односно време и начин доставе извода (пошта, факс, e-mail, SMS порука, на папиру или другом трајном носачу података).

13. ОДГОВОРНОСТ И ИСКЉУЧЕЊЕ ОДГОВОРНОСТИ БАНКЕ

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

У случају извршења неодобрене платне трансакције Банка ће одмах по сазнању извршити повраћај средстава, односно платиочев рачун ће вратити у стање пре извршења неодобрене платне трансакције. Банка ће у наведеном случају вратити и све наплаћене накнаде од Клијента, као и извршити плаћање камате од датума задужења рачуна до датума враћања рачуна на стање пре извршења неодобрене платне трансакције, на које би Платилац имао право да неодобрена Платна трансакција није извршена.

- 13.2. 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:

- природне непогоде,
- политички догађаји,
- немири, оружани сукоби, ванредно стање,
- догађаји који онемогућавају обављање послова платних услуга због прекида струје и телекомуникационих веза: нефункционисање РТГС и клиринга, *SWIFT*, као и други догађаји који се не могу приписати Банци.

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.

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.

14. РАСПОЛАГАЊЕ СРЕДСТВИМА НА РАЧУНУ

- 14.1. Клијент може располагати уплаћеним новчаним средствима на Рачуну кад је износ платне трансакције одобрен на Рачуну у складу с роковима извршења Платних трансакција који су одређени у Терминском плану Банке и када Банка прими све потребне информације за одобрење рачуна Клијента.

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

- 14.2. Ако Клијент 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 динара или ефективног страног новца у износу чија је динарска противвредност по званичном средњем курсу већа од 600.000 динара – Банка му та средства може исплатити најкасније наредног радног дана.

Ако дан када су новчана средства одобрена на рачуну банке примаоца плаћања није пословни дан те банке, сматра се да је банка примаоца плаћања примила новчана средства за примаоца плаћања први следећи пословни дан.

- 14.3. Прихватањем ових општих услова Клијент даје сагласност да Банка погрешно књижење задужења или одобрење Рачуна извршено без налога Клијента, а које је последица грешке Банке, може отклонити. О наведеним књижењима Банка Клијента обавештава на уговорени начин.
- 14.4. Банка може извршити забрану располагања средствима на рачуну у случају да Клијент не достави Банци податке и документацију неопходне за познавање и праћење Клијента у складу са прописима који регулишу спречавање прања новца и финансирања тероризма и не обезбеди ажурност докумената у складу са захтевом Банке (нпр. истек важности личног документа Клијента итд.).

Банка је дужна да обавести Клијента о намери забране располагања средствима на рачуну и о разлозима те забране, односно одмах након забране уколико нису постојале

могућности пре забране, осим у случајевима ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје оправдани безбедносни разлози.

15. ОСНОВИ ЗА ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА

- 15.1. Банка врши задужење рачуна Клијента путем менице и платног налога у случају када прималац плаћања иницира трансакцију за задужење рачуна Клијента. Банка извршава платну трансакцију задужења у складу са Законом о меници и Законом о платним услугама. Клијент као издавалац по меници задржава сва права прописана Законом о меници.
- 15.2. У случају да Банка има потраживања према Клијенту из било ког уговорног односа с Банком, Клијент је прихватањем ових општих услова сагласан да Банка у случају да Клијент не испуни обавезе из било ког уговореног односа наплати доспели износ увећан за износ затезне камате са свих Клијентових рачуна у Банци, односно из свих средстава Клијента.

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

- 15.3. Банка ће задужити платни рачун Клијента без платног налога у следећим случајевима:
- ради наплате доспелих накнада за услуге које Банка пружа, доспелих потраживања по основу кредита или других доспелих потраживања Банке према Клијенту ако је такав начин наплате уговорен,
 - у другим случајевима прописаним Законом.
- 15.4. Извршена платна трансакција у случајевима из претходног става не сматра се неодобrenom платном трансакцијом.

16. НАКНАДЕ, КАМАТЕ И ТРОШКОВИ

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

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

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

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

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

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

16.3. На позитивно стање на Рачуну Банка не обрачунава камату.

На недозвољено прекорачење по динарском платном рачуну за пријем зарада Банка обрачунава и наплаћује уговорену каматну стопу. Камата се обрачунава применом пропорционалне методе.

Промена каматне стопе или курса које се заснивају на изменама референтне каматне стопе или референтног курса могу се применити одмах и без претходног обавештавања Клијента о насталим изменама.

16.4. Банка задржава право на измене и допуне Тарифе накнада. Банка ће Клијенте обавештавати о изменама и допунама Тарифа накнада у складу са прописима, на начин и у роковима који су овим Општим условима утврђени за измену и допуну Оквирног уговор о платним услугама.

16.5. Банка ће Клијенту, без накнаде, доставити једном годишње Извештај о свим наплаћеним накнадама за услуге повезане са платним рачуном које је Банка пружила Клијенту у току календарске године и то најкасније до 01.03. текуће године за претходну календарску годину. Банка је дужна да у извештају обухвати све накнаде које је наплатила Клијенту за све пружене услуге, податке о свим каматама које је Банка наплатила од Клијента, као и о свим каматама које је Банка платила Клијенту. 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.

17. ПРОМЕНА ПЛАТНОГ РАЧУНА

17.1. Банка ће на основу добијеног Овлашћења за промену платног рачуна код новог пружаоца платне услуге, које је потписано од стране Клијента, 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 захатев Клијента, Банка ће без накнаде, доставити Клијенту 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 Клијента, 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 Клијента.

17.2. Клијент Овлашћење подноси у писаној форми на српском језику или другом језику, при чему Банка један примерак задржава за себе, а други потписан/оверен примерак или копију примљеног Овлашћења доставља Клијенту. Овлашћењем Клијент 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 Клијент 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 предходног 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 упути захтев претходном пружаоцу платних услуга за спровођење радњи у складу са прописима и Овлашћењем.

Банка за услугу промене платног рачуна може наплатити Клијенту накнаду прописану Тарифом накнада Банке.

- 17.3. Банка одговара за штету која је причињена Клијенту 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, као и накнади коју Банка наплаћује за услугу промене платног рачуна доступни су на видном месту у просторијама Банке, као и на званичној интернет страници Банке у делу Тарифе накнада.

18. ГАШЕЊЕ РАЧУНА

- 18.1. Банка гаси рачун на основу писаног Захтева Клијената за гашење или на основу Уговора, а новчана средства преноси на рачун наведен у том захтеву, односно Уговору.

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

- 18.2. Банка гаси рачун Клијента у случајевима утврђеним прописима:
- на основу судског решења;
 - због смрти Клијента;
 - у другим случајевима предвиђени прописима.

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

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

19. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР

- 19.1. 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 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) или електронском поштом (на адресу: prigovori@srpskabanka.rs). Код услуга које се уговарају коришћењем средстава

комуникације на даљину, Банка ће у складу са прописима Клијенту омогућити да приговор поднесе на исти начин.

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.

- 19.2. 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 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.

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.

Ако Клијент није задовољан одговором Банке, односно да Банка у наведеном року није дала одговор постоји 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.

- 19.3. Поред Клијента описана права на подношење приговора и притужбе има и давалац средстава обезбеђења.
- 19.4. Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.
- 19.5. Банка је у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима 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.
- 19.6. У случају других извештаја и обавештења послатих од стране Банке, Клијент има право да поднесе писану рекламацију Банци најкасније у року до 13 месеци од дана пријема спорног документа.

20. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА

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

Банка може једнострано раскинути уговор са отказним роком од 2 месеца, када Клијент:

- не испуњава обавезе које представљају битан елемент појединачно закљученог Уговора за производ који је у понуди Банке, као и
- у другим случајевима предвиђеним позитивним прописима, на начин и под условима дефинисаним уговором.

У случају раскида пословног односа, Банка ће обавестити Клијента о раскиду, осим уколико је то забрањено прописима и то достављањем обавештења у писаној форми или другом трајном носачу података, на адресу Клијента која је наведена у Уговору, односно на адресу о којој је Клијент накнадно обавестио Банку у складу са обавезом из Уговора, а све обавезе Клијента по закљученом Уговору од овог тренутка сматраће се доспелим.

Раскид уговора у случајевима који су прописани ставом 1. ове тачке ступају на снагу моментом утврђивања једног од тих услова. Раскид уговора у случајевима који су прописани ставом 2. ове тачке ступају на снагу у року од 2 месеца од дана уручења писаног обавештења на адресу Клијента која је Банци позната, односно од покушаја уручења на последњу адресу која је Банци позната у случају немогућности уручења обавештења због промене адресе Клијента.

21. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

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

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

Након пријема предлога Клијент се може сагласити да предложене измене и допуне производе правно дејство пре предложеног дана почетка њихове примене. Сматра се да се Клијент 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, Клијент има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Уговор, достављањем обавештења о раскиду у писаној форми, без плаћања накнаде, уз предходно измирење обавеза према Банци до дана гашења рачуна.

- 21.2. **Решавање спорова** - Уколико у пословном односу између Клијента и Банке дође до спора, Банка ће настојати да исти реши споразумно, договором са Клијентом, уз уважавање обостраних интереса. У случају да није могуће постићи споразум, спор ће решавати надлежни суд на чијем се подручју налази седиште Банке, осим уколико је уговорено другачије.

- 21.3. **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.

- 21.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања се примењују од 15.03.2020. године.

Општи услове се примењују на све уговоре о отварању, вођењу и гашењу рачуна физичких лица и друге уговоре о платним услугама, закључене до дана њихове примене, о чему ће Банка обавестити све Клијенте, у законском року.

Уколико су одредбе уговора којима су Банка и Клијент до примене ових општих услова уређивали односе у вези са отварањем, вођењем и гашењем рачуна и пружањем других платних услуга, у супротности са одредбама Закона о изменама и допунама Закона о платним услугама (у даљем тексту: Закон о платним услугама) и/или одредбама ових општих услова и Аката Банке, од дана почетка примене Закона о платним услугама, на уговорни однос између Банке и Клијента примењују се одредбе ових општих услова и Закона о платним услугама.