

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

Подаци о документу:

Назив документа:	Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за отварање, вођење и гашење платних рачуна правних лица
Тип документа:	Остало
Издање документа:	4.0.
Ознака документа:	СБ-ОСТ-005
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 клијента правног лица (тачка 19.). Такође су процизирани 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. - 12.01.2017.	У.О. бр. 1110 од 27.8.2015.
1.1.	15.6.2017. - 21.10.2018.	У.О. бр. 180 од 31.5.2017
2.0.	22.10.2018. - 16.03.2019.	У.О. бр. 366 од 27.9.2018.
3.0.	17.03.2019. - 29.01.2020.	У.О. бр. 429 од 07.02.2019.
4.0.	30.01.2020. -	У.О. бр. 567 од 30.12.2019.

Садржај:

1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ	4
2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ	6
3. ОТВАРАЊЕ И ВОЂЕЊЕ РАЧУНА	6
4. ОВЛАШЋЕНА ЛИЦА ЗА ЗАСТУПАЊЕ	8
5. ВОЂЕЊЕ РАЧУНА	9
6. УСЛОВИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ БАНКАРСТВА	9
7. ПЛАТНИ НАЛОЗИ.....	11
8. ОПОЗИВ НАЛОГА ЗА ПЛАЋАЊЕ.....	13
9. РОКОВИ ИЗВРШЕЊА НАЛОГА	14
10. КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТЕ.....	14
11. ДОСТАВА ИНФОРМАЦИЈА О ПЛАТНИМ ТРАНСАКЦИЈАМА	15
12. ОДГОВОРНОСТ И ИСКЉУЧЕЊЕ ОДГОВОРНОСТИ БАНКЕ	15
13. РАСПОЛАГАЊЕ СА СРЕДСТВИМА НА РАЧУНУ	16
14. ОСНОВИ ЗА ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА КЛИЈЕНАТА.....	17
15. ДОДАТНЕ ПЛАТНЕ УСЛУГЕ	17
16. НАКНАДЕ, ТРОШКОВИ И КАМАТЕ.....	17
18. ГАШЕЊЕ РАЧУНА.....	19
19. ПРАВО КЛИЈЕНТА НА ПРИГОВОР.....	20
20. ПРЕСТАНАК ПОСЛОВНИХ ОДНОСА	21
21. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ.....	22

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. **Општи услови** – Општи услови пословања Српске банке а.д. за отварање, вођење и гашење платних рачуна правних лица;
- 1.3. **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 Банка, а уређују права и обавезе Клијента и Банке (Општи услови пословања за пружање појединих платних услуга, Тарифа накнада, Термински план итд.)
- 1.4. **Клијент**- правно лице које је са Банком закључило уговор о платним услугама;
- 1.5. **Правно лице** – привредно друштво, јавна институција и други облик организовања чије је оснивање регистровано код надлежног органа или је основано законом;
- 1.6. **Уговор** - Уговор о отварању, вођењу и гашењу платних рачуна правних лица;
- 1.7. **Платни рачун** означава рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;
- 1.8. **Рачун**- платни рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а које води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;
- 1.9. **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;
- 1.10. **Платни налог** означава инструкцију платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;
- 1.11. **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;
- 1.12. **Корисник платних услуга** означава физичко или правно 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;
- 1.13. **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;
- 1.14. **Прималац плаћања** означава физичко или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;
- 1.15. **Новчана средства** означавају готов новац, средства на рачуну и електронски новац;
- 1.16. **Готов новац** означава новчанице и ковани новац;
- 1.17. **Електронски новац** означава електронски (укључујући магнетно) похрањену новчану вредност која чини новчано потраживање према издаваоцу тог новца, а издата је након пријема новчаних средстава ради извршавања платних трансакција и прихвата је физичко и/или правно лице које није издавалац тог новца;
- 1.18. **Ималац електронског новца** означава физичко или правно лице коме се издаје или је издат електронски новац, односно физичко или правно лице које се обратило издаваоцу електронског новца ради издавања тог новца, као и свако друго физичко или правно лице које има новчано потраживање из тачке 13) овог става;
- 1.19. **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;

- 1.20. **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;
- 1.21. **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;
- 1.22. **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;
- 1.23. **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;
- 1.24. **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, СМС порука, е mail, дискета итд.)
- 1.25. **Домаћа платна трансакција** означава платну трансакцију код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије;
- 1.26. **Међународна платна трансакција** означава платну трансакцију код које један пружалац платних услуга пружа ову услугу на територији Републике Србије, а други на територији треће државе, као и платну трансакцију код које исти пружалац платних услуга ту услугу за једног корисника платних услуга пружа на територији Републике Србије, а за истог или другог корисника платних услуга на територији треће државе
- 1.27. **Електронско банкарство** подразумева електронску размену 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. **Овлашћено лице** физичко или правно лице које на основу Закона о привредним друштвима и другим прописима заступа правно лице; физичко лице које је овлашћено од законског заступника да располаже средствима по рачуну
- 1.29. **Термински план** - Термински план пријема и извршења платних трансакција Српске банке а.д. Београд
- 1.30. **Тарифа накнада** – Тарифа накнада за вршење банкарских услуга Српске банка а.д., Београд за правна лица
- 1.31. **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.
- 1.32. **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.
- 1.33. **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 обављује у пословним просторијама и на званичној интернет презентацији Банке.

2. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

- 2.1. Овим општим условима Банка пружа Клијентима информације о коришћењу платних услуга, накнадама, каматним стопама и курсу, комуникацији с Банком, заштитним и корективним мерама, изменама и отказу оквирног уговора и правној заштити. Банка овим општим условима утврђује услове отварања, вођења и гашења Рачуна, услове и начин обављања и пружања платних услуга корисницима платних услуга правним лицима. 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 захтев Клијента за закључење Уговора и/или пружање услуге Клијенту у складу са Актима Банке, на основу оцене стручних служби Банке.
- 2.3. Банка је у обавези да у примереном року пре закључења Оквирног уговора о платним услугама, без накнаде, Клијенту достави Преглед услуга и накнада повезаних са платним рачуном, односно на захтев Клијента достави Листу репрезентативних услуга повезаних са платним рачуном, на папиру или на другом трајном носачу података.
- 2.4. Приликом успостављања пословног односа Клијент и Банка закључују Уговор о отварању, вођењу и гашењу платних рачуна правног лица.

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

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 РАЧУНА

- 3.1. Банка Клијенту отвара и води текући динарски и девизни платни рачун за плаћање и друге платне рачуне (рачун за посебне намене, заједнички рачун и др.) и обавља платне трансакције под следећим условима:
- уколико 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 докуменат 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 су подаци о Клијенту уписани у регистар који води надлежни орган тачни, као и подаци о заступнику, пуномоћнику, прокуристи и стварном власнику,
- 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.

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.

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

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

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

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 и законски заступник Клијента.

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

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

Клијент обавља пословање преко Рачуна након потписивања Уговора.

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

- 3.5. Клијент није дужан да употребљава печат за оверу докумената који је дужан да достави Банци у складу са овим општим условима, осим уколико на писани захтав Клијента није изричито уговорено да је Банка дужна да одбије достављени документ који није оверен печатом. Уколико Клијент жели да накнадно промени првобитно уговорени начин коришћења/некоришћења печата, клијент о томе Банку обавештава подношењем писаног Захтева за коришћење/некоришћење печата.
- 3.6. Банка дневно преузима податке о статусним и другим променама Клијената, а који се региструју код Агенције за привредне регистре.
- 3.7. Клијент се обавезује да ће у року од три дана, у складу са прописима, писано обавестити Банку о свим својим статусним променама, која се региструје код других надлежних органа и да Банци достави документацију и податке везане за ту промену у циљу усклађивања података о отвореном рачуну, као и о промени законског заступника, стварног власника, седишта, адресе и контакт података (укључујући, а не ограничавајући се на адресу коју је последњу доставио Банци, број телефона, број мобилног телефона, адреса електронске поште и сл.), о промени личног документа законског заступника и стварног власника, 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.

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. ОВЛАШЋЕНА ЛИЦА ЗА ЗАСТУПАЊЕ

- 4.1. Средствима на рачуну располаже законски заступник Клијента у складу са Законом о привредним друштвима и другима прописима којима се уређује пословање привредних субеката.

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

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

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

Овлашћена лица за располагање средствима на рачуну наведени су у Картону депонованих потписа 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 на Картону депонованих потписа поднесе Банци писани захтев.

Банка не одговара за радње овлашћеног лица, како према Банци, тако и према Клијенту. За све пропусте и радње овлашћеног лица према Банци одговоран је Клијент.

5. ВОЂЕЊЕ РАЧУНА

- 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.

Клијент платне налоге доставља на прописаним обрасцима коришћењем уобичајених средстава пословне комуникације.

- 5.2. 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.

Услуге издавања и извршење платних трансакција путем платних картица дефинисаће се посебним уговором и Општим условима пословања за издавање и коришћење пословних дебитних платних картица за правна лица и предузетнике, а услуге електронског банкарства за правна лица су дефинисане овим општим условима.

Услуга дозвољеног прекорачења дефинисана је Општим условима пословања са правним лицима.

6. УСЛОВИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ БАНКАРСТВА

- 6.1. Корисник електронског банкарства је Клијент који у Банци има отворен динарски или девизни текући рачун за обављање послова платног промета у земљи и иностранству. Клијент је у обавези да обезбеди рачунарску и комуникациону опрему за коришћење платног инструмента и да чува у тајности корисничку идентификацију (смарт картицу USB кључ и PIN) и прихвата потпуну одговорност за све обавезе настале при коришћењу његове корисничке идентификације. Клијент сноси комплетну одговорност за штету која је посредно или непосредно проузрокована због тога што су трећа неовлашћена лица користила Клијентову корисничку идентификацију и дужан је да одмах обавести Банку о неауторизованој употреби његове корисничке

идентификације и о сваком другом облику кршења сигурности за који сазна путем дефинисаних канала комуникације са Банком.

- 6.2. Банка ће на основу пријаве Клијента о губитку, крађи или неовлашћеном приступу корисничкој идентификацији блокирати електронско плаћање. Сви налози послати пре блокирања коришћења услуге електронског банкарства биће обрађени. Банка ће Клијенту поново омогућити коришћење услуге електронског банкарства након измене корисничке идентификације.

Банка је дужна да на захтев Клијента 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.

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

- 6.4. Банка не преузима одговорност ни штету због евентуалног губитка или уништења било којих података и опреме Клијента због инсталације и коришћења програма. Уколико клијент посумња у злоупотребу корисничке идентификације или другу врсту злоупотребе дужан је да одмах обавести Банку слањем електронске поште на адресу: ebanking@srpskabanka.rs.

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

- када је пријављена крађа, губитак или неовлашћен приступ електронском банкарству,
- уколико Банка посумња да постоји било каква злоупотреба ове услуге од стране Клијента,
- уколико Клијент не достави Банци податке и документацију неопходну за познавање и праћење клијента у складу са прописима који регулишу спречавање прања новца и финансирање 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 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.

- 6.5. Отказивање коришћења услуга електронског банкарства од стране Клијента, врши се подношењем писаног Захтева за одјаву коришћења услуге.

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

подносиоца који обезбеђују непорецивост слања и непорецивост пријема валидног налога за плаћање.

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.

7. ПЛАТНИ НАЛОЗИ

7.1. 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 Клијентом (путем факса, e- maila),
- ако је платни налог потписан од стране овлашћених лица за располагање средствима и оверен печатом (у случају да се Клијент изричито определио да кориснит печат за оверу документације), сагласно потписаном Картону депонованих потписа. Уколико се Клијент определио да користи печат, Банка прихвата налоге оверене печатом који је депонован на картону депонованих потписа без обзира на исказану нумерацију на печату, осим ако је Клијент изричито назначио на картону депонованих потписа да се нумерација сматра битним елементом печата,
- ако платни налог садржи све податке у складу са прописима који регулишу облик и садржину платних налога, као и у складу са прописима који дефинишу спречавање прања новца 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 Банке и друге трошкове посредничких банака у међународним трансакцијама, односно ако је обезбедио овлашћење да Банка може наплатити и друге трошкове за које је задужен рачун Банке приликом извршења међународних трансакција,
- 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,
- ако је Платилац уговором о дозвољеном прекорачењу по рачуну или посебном кредитном линијом обезбедио средства за извршење платног налога,
- у случају блокаде рачуна износ дозвољеног прекорачења се неће користити за извршења у принудној наплати.

7.2. 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 поднешена уз платни налог.

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

Платни налози испостављени путем електронског банкарства морају да садрже елементе за проверу аутентичности платиоца који обезбеђује непорецивост слања и

непоречивост пријема валидног платног налога. Испуњавањем услова из претходних ставова сматра се да је Клијент дао сагласност за извршење платне трансакције

- 7.3. 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 није наведен датум извршења, сматра се да је жељени датум извршења једнак датуму пријема налога.

- 7.4. 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 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 законска ограничења за његово извршење (блокада рачуна и др.).

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

- 7.5. 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.

- 7.6. 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, односно за

кориснике електронског банкарства кроз саму апликацију путем промене статуса налога.

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

Ако Клијент, односно овлашћено лице преда Банци неисправну јединствену идентификациону ознаку 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, току новчаних средстава, како би Клијент преузео прописане радње и мере за остварење права на повраћај средстава.

- 7.7. 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 има право да наплати накнаду.

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. Банка има право да наплати накнаду за извршену доставу обавештења.

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.

8. ОПОЗИВ НАЛОГА ЗА ПЛАЋАЊЕ

- 8.1. Клијент, односно овлашћено лице може пре извршења платног налога писано опозвати сагласност за извршење платне трансакције или низа платних трансакција пре наступања непозивости тог налога. Захтев за опозив мора бити потписан од стране овлашћених лица Клијента. Захтев за опозив налога се доставља путем факса или у папиру на шалтеру Банке или на e-mail адресу: opoziv.naloga@srpskabanka.rs.

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 платиоcheвог рачуна.

- 8.2. Платилац, односно овлашћено лице не може опозвати налог за плаћање након што је исти прослеђен у обраду.

Банка има право да наплати Клијенту накнаду за опозив налога.

9. РОКОВИ ИЗВРШЕЊА НАЛОГА

- 9.1. 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).

- 9.2. 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.

- 9.3. Подношењем налога за исплату Клијенту се одмах се задужује рачун по завршетку трансакције.

Клијент може извршити исплату ефикасности у иностраној валути и износама и роковима сагласно Терминском плану Банке. Захтев за исплату ефикасности мора бити усклађен са прописима који уређују девизно пословање.

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

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

10. КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТЕ

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

- 10.2. Уколико се Банка и Клијент нису договорили другачије, Банка ће при извршењу платних трансакција користити курсну листу Банке на дан извршења трансакције.

Курсна лист Банке доступна је у пословним просторијама Банке и на званичној интернет презентацији Банке и она се примењује без обавезе претходног обавештавања Клијента.

11. ДОСТАВА ИНФОРМАЦИЈА О ПЛАТНИМ ТРАНСАКЦИЈАМА

- 11.1. Банка књижи све промене о извршеним и неизвршеним платним трансакцијама по рачуну Клијента и исте доставља Клијенту путем извода на начин који је Клијент изабрао у Захтеву за отварање платног рачуна или Уговору.

На изводу се достављају следећи подаци о платним услугама:

- подаци о платиоцу и примаоцу платне услуге (број рачуна, назив/ име презиме),
- подаци о платној трансакцији (износ, валута, сврха плаћања, референца платног налога, датум валуте, курс, износ накнаде)
- друге податке када је то договорено или прописано.

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

- 11.2. Извод се доставља по променама на рачуну које Клијент има у току једног пословног дана у року сагласно Терминском плану. У случају да Клијент нема промена на рачуну Банка не формира и не доставља извод.
- 11.3. Корисник електронског банкарства изводе по извршеним и неизвршеним платним рачунима динарским или девизним преузима кроз апликацију. Корисник електронског банкарства кроз апликацију има увид о неизвршеним платним налозима путем промене статуса налога.

12. ОДГОВОРНОСТ И ИСКЉУЧЕЊЕ ОДГОВОРНОСТИ БАНКЕ

- 12.1. Банка одговара Клијенту :
- за извршење неодобрене платне трансакције,
 - за неизвршење, погрешно извршење или неблаговремено извршење платне трансакције (кашњење са извршењем, а сагласно Закону о платним услугама и другим прописима).
- 12.2. У случају извршења неодобрене платне трансакције Банка ће одмах по сазнању извршити повраћај средстава, односно Клијентов 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.
- 12.3. У случају неизвршене платне трансакција, Банка ће на захтев Клијента извршити платну трансакцију.
- 12.4. Банка не одговара за неизвршење или неблаговремено извршење платне трансакције у следећим случајевима:
- ако наступе промењене околности које отежавају извршење платне трансакције,
 - ако наступе ванредне околности које онемогућавају извршење платне трансакције.

Ванредним околностима се сматрају нарочито, али не искључиво:

- 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 рачуарској 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.

13. РАСПОЛАГАЊЕ СА СРЕДСТВИМА НА РАЧУНУ

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

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

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.

- 13.2. Прихватањем ових општих услова Клијент даје сагласност да Банка може отклонити погрешно књижење задужења или одобрење Рачуна извршено без налога Клијента, а које је последица грешке Банке. О наведеним књижењима Банка Клијента обавештава на уговорени начин.
- 13.3. 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. Банка је дужна да обавести Клијента о забрани располагања и о разлозима те забране, односно одмах након забране уколико нису постојале могућности пре забране, осим у случајевима ако је давање таквог обавештења прописима забрањено или ако за то постоје оправдани безбедносни разлози.

14. ОСНОВИ ЗА ЗАДУЖЕЊЕ РАЧУНА КЛИЈЕНАТА

- 14.1. 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.
- 14.2. 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 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.
- 14.3. Банка ће задужити платни рачун Клијента без платног налога у следећим случајевима:
- у поступку извршења, односно принудне наплате који се води над Клијентом у складу са законом,
 - 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.
- 14.4. Извршена платна трансакција у случајевима из претходних тачака не сматра се неодоброном платном трансакцијом.

15. ДОДАТНЕ ПЛАТНЕ УСЛУГЕ

- 15.1. Клијент са Банком може уговорити коришћење додатних платних услуга у вези с Рачуном као што су:
- трајни налози,
 - платне картице и др.
- 15.2. Услови коришћења додатних платних услуга трајних налога и платних картица се дефинишу посебним Општим условима пословања и/или у појединачним уговорима за те услуге.

16. НАКНАДЕ, ТРОШКОВИ И КАМАТЕ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 16.4. Банка задржава право на измене и допуне Тарифе накнада, на начин и у роковима који су овим општим условима утврђени за измену и допуну Оквирног уговора.

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 захтев 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 пружаоца платних услуга за предузимање свих или појединих радњи код промене рачуна које су пружаци 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 претходног пружаоца платних услуга.

У случају да је Банка нови пружалац платних услуга, Банка се обавезује да у року од два радна дана од пријема Овлашћења за промену платног рачуна 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 Клијента за гашење рачуна или на основу Уговора, а новчана средства преноси на рачун наведен у том захтеву, односно Уговору.

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

- 18.2. Банка гаси рачун Клијента у случајевима прописаним законом и подзаконским прописима услед:
- стечаја или ликвидације,
 - по основу престанка постојања правног лица,
 - по основу спајања, припајања,
 - у други случајевима предвиђеним прописима.

Даном гашења рачуна, односно престанком Уговора престају и све услуге уговорене у вези рачуна. Преостала средства са угашених рачуна након измирења свих обавеза према Банци, пренеће се на рачун правног следбеника или на посебан рачун Банке за

средства која се не користе, до добијања инструкције о рачуну на који ће се та средства пренети.

- 18.3. Након гашења рачуна, Банка на захтев Клијента издаје без накнаде, потврду о гашењу рачуна, заједно с податком да су све обавезе према Банци у вези са отварањем, вођењем и гашењем тог рачуна измирене, као и Извештај о наплаћеним накнадама, на начин и у роковима који су регулисани прописима.

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 који користи платне услуге или је ималац електронског новца, 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 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 који користи платне услуге Банке или је ималац електронског новца, 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.

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, 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.
- 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 може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор, подношењем захтева за раскид уговора у писаној форми, уз отказни рок од 30 дана од дана пријема захтева од стране Банке, осим ако Уговором није одређен краћи отказни рок. 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 30 дана, 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 30 дана који се рачуна од дана уручења писаног обавештења на адресу Клијента која је Банци позната, односно од дана 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 чине Оквирни уговор о платним услугама.

Банка задржава право да врши измену и допуну Оквирног уговора, 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 Оквирног уговора и то најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене, без обавезе обавештавања Клијенат на други начин.

Клијент има право да пре дана почетка примене измена и допуна Оквирног уговора, 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 подручију 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, 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, осим ако се уговором другачије не одреди.
- 21.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања се примењују од 31.01.2020. године.

Општи услове се примењују на све уговоре о отварању, вођењу и гашењу рачуна правних 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.