

Општи услови пословања Српске банке а.д. Београд за отварање, вођење и гашење платних рачуна физичких лица (пречишћен текст)

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 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 (текући динарски и девизни 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

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 Electron 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 исплату 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** - 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** - свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су ну 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** - платна 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** - платна 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** - 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.

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 текста уговора који садржи ове информације у 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 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 текући динарски и девизни 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,

- 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.

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 или одбија Захтев за отварање рачуна у року од 5 радних дана од пријема Захтева за отварање рачуна и потпуне документације.

Банка задржава право да одбије отварање Рачуна Клијенту без навођења посебног образложења.

3.2. 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.

3.3. Клијент се обавезује да ће писаним путем обавестити Банку, у року од 3 дана, у складу са прописима, о свим променама личних података, података о овлашћеним лицима, промени адресе и других података битних за уредну и редовну комуникацију (број телефона, број мобилног телефона, адреса електронске поште и сл.), те гарантује да су сви подаци који су достављени потпуни и тачни. У супротном сноси одговорност за сваку штету која би Банци или Клијенту могла настати услед немогућности правовременог обавештавања од стране Банке.

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 с 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.

Забране које важе за Клијента, важе и за овлашћена лица.

Овлашћено лице не може отказати Уговор и затворити рачун за плаћање, уколико исто није у пуномоћју изричито наведено. Банка може ограничити број овлашћених лица или одбити да прихвати предложено Овлашћено лице од стране власника рачуна уколико опуномоћеник не испуњава услове утврђене Актима Банке. Овлашћено лице је дужно да доставити 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 међунорадних 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.

Банка задржава, уз претходну најаву, право промене облика и садржаја претходно наведених образаца и у случају када наведену промену нису изазвале одлуке регулатора или других јавних тела.

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 неодобро коришћење платног инструмента,
- када постоји сумња на проверне 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. Текући рачун за уплату зарада/пензија

Текући рачун за уплату зарада/пензија 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 обезбедити могућност плаћања редовних месечних обавеза путем трајног налога. Плаћање рачуна трајним налогом могуће је привредним друштвима са којима Банка има склопљен уговор. Осим плаћања рачуна, Банка може по налогу Клијента на основу трајног налога вршити периодични пренос средстава са рачуна другим учесницима платног промета. Клијентима је омогућена услуга електронског банкарства за физичка лица (безготовинско плаћање обавеза са рачуна путем интернета).

Закључивањем посебног уговора, Клијенту се даје право на дозвољено прекорачење по рачуну (дозвољени минус). Средствима на рачуну Клијент располаже до висине покрића, односно до висине расположивог стања уколико му је одобрено дозвољено прекорачење.

Приликом отварања рачуна Клијенту се без накнаде уручује национална дебитна платна картица (*DinaCard*) и уколико се Клијент определи интернационална дебитна платна картица из система *VISA*. 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, трајни налог) и услова коришћења других услуга (одобравање кредита, издавање чекова, СМС обавештења и сл.) уз основни пакет који садржи текући рачун за уплату зарада.

У случају да Клијент прелази са већег 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. Текући рачун без посебне намене

Текући рачун без посебне намене је динарски рачун намењен физичким лицима за уплату динарских средстава по било ком основу, изузев уплата редовних месечних примања. 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 захтев може издати дебитна платна картица из понуде VISA.

Текући рачун без посебне намене је рачун без права на издавање чекова

6.4. Наменски текући динарски рачун намењен је за полагање депозита по виђењу

Наменски текући динарски рачун намењен је за полагање депозита по виђењу са посебном наменом. Намена може бити: трговање хартијама од вредности, обављање пословања физичких лица власника регистрованих пољопривредних газдинстава.

6.5. Девизни текући рачун

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

6.6 Заједнички текући рачун

Заједнички текући рачун Банка отвара и води за два или више Клијената у складу са Уговором о отварању, вођењу и гашењу заједничког текућег рачуна.

7. Додатне платне услуге

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

- Електронско/мобилно банкарство;
- Трајни налози;
- Платне картице и друге додатне платне услуге које Банка може увести.

Услови коришћења додатних платних услуга (електронско/мобилно банкарство 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 текући рачун код Банке и девизни рачун уколико користи услугу мењачнице преко електронског сервиса. Приступ електронском сервису и вршење трансакције плаћања са текућих 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 (мењачницу), 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 веб 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 аутентификационог/ауторизационог уређаја који је регистрован код Банке у тренутку отварања.

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 текућег рачуна. За ауторизацију трансакција плаћања Клијент пријављује свој број мобилног телефона.

Услуга електронског/мобилног банкарства за физичка лица је доступна свакодневно 24 часова, 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, ЛИБ-а и лозинке. У апликацији за електронско/мобилно банкарство за физичка лица први пут се приступа са лозинком добијеном путем СМС-а, 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 60 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.

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

7.1.2. Платни налози и рокови за извршење

Банка се обавезује да Кориснику платних услуга, омогући реализацију свих правилно формираних и емитованих безготовинских платних налога достављеним 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.

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 у складу са одређењем Клијента 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 текућем 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 званичној интернет презентацији Банке.

7.1.3. Оpozив 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/.

7.1.4. 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 ЕУР, УСД и СНФ налази се у оквиру менија /мењачница/ са приказом куповног, средњег и продајног курса. Замена валуте обавља се без додатне провизије Банке.

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

7.1.5. 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 инерним актима Банке.

7.1.6. Одговорност и искључење одговорности Банке

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 захтев од стране Клијента и доделе индивидуализираних 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.

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.

7.1.7. Блокада, деблокада и раскид уговора

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 Лозинку (Password); сигурносног кода Корисник,
- 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,
- у осталим ситуацијама значајним за сигурност Банке или за искључење ризика уговорних страна, без претходног упозорења.

Банка је дужна да обавести Клијента о намери блокаде апликације за електронско/мобилно банкарства 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.

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

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

Уговор се раскида писаним отказивањем коришћења услуга електронског банкарства од стране Корисника, подношењем Захтева за одјаву коришћења услуге, или се гаси од стране Банке у случају када је Кориснику рачун утужен или угашен као и у случају смрти Клијента.

7.2. Трајни налози

7.2.1. Клијент може да овласти Банку да трајним налогом са његовог текућег рачуна плаћа месечне рачуне за извршене услуге трећим лицима, и то:

- трошкове електричне енергије, фиксне телефоније, услуге обједињене наплате ЈКП „Инфостан“ (директни трајни налози);
- имаоцима рачуна екстерно и интерно по периодима за које се Клијент определи (стандардни трајни налози).

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 је Платилац исправно попуњен сагласно прописима;
- 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 поднешена 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 Клијент сагласно дефинисаном начину доставе информација о платним трансакцијама.

Код међународних платних трансакција за које Платилац девизна средства обезбеђује куповином девиза од Банке платни налог, документација 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.

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. Оповив 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 непозивости 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 примаоца плаћања иницира трансакцију директним задужењем, платилац може опозвати платни налог примаоца плаћања до краја пословног дана који претходи дану утврђеном за задужење платночевог 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 путем извода на начин предвиђен у Захтеву Клијента за отварање рачуна или Уговором, једном месечно.

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, референтца платног налога, датум валуте, курс, износ накнаде)
- друге податке када је то договорено или прописано.

Банка и Клијент Уговором ће одредити место, време и начин доставе извода (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 неблагоприятно 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 неблагоприятно 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.

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.

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 неодобренем 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 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.

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 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.

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 текућем рачуну за уплату 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 Тарифу накнада Банка. 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 Уговора.

17. Гашење рачуна

17.1. Банка гаси рачун на основу писаног захтева Клијента за гашење или на основу Уговора, а новчана средства преноси на рачун наведен у том захтеву, односно Уговору.

17.2. 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 посебан рачун Банке за средства која се не користе, до добијања инструкције о рачуна на који ће се та средства пренети.

18. Право клијента на приговор

18.1. 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. Клијент има право на приговор у року од 3 године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса. 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.

18.2. 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, НБС – Центру за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга поднети притужбу у писменој форми (Београд, Поштански фах 712), у року од 6 месеци од дана пријема одговора Банке или протекла рока за давање одговора. НБС ће од Банке затражити изјашњење на притужбу и доставу одговарајућих доказа везаних за притужбу. НБС обавештава подносиоца притужбе о налазу по притужби у року од 3 месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај се рок може продужити за још највише 3 месеца, о чему НБС обавештава подносиоца притужбе. У обавештењу НБС указује подносиоцу притужбе на могућност вансудског решавања спорног односа са Банком у поступку посредовања пред НБС или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање.

18.3. Поред Клијента описана права на подношење приговора и притужбе има и давалац средстава обезбеђења.

18.4. Банка не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

18.5. Банка је дужна да у пословним просторијама у којима нуди услуге Клијентима и на званичној интернет презентацији Банке обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се Клијенти упознају са начином подношења приговора и начином поступања по приговору.

18.6. 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. Банка је у обавези да у року од 5 дана писмено одговори Клијенту који је поднео рекламацију.

19. Услови за измену и допуну, као и престанак Уговора

19.1. Уговор се закључује на неодређено време.

19.2. Банка је дужна да Клијенту достави у писменој форми или на другом трајном носачу података предлог измене и допуне одредаба 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.

19.3. Сматра се да се Клијент сагласио са предлогом уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна уговора није обавестио Банку да се с тим предлогом није сагласио, о чему је Банка дужна да га обавести истовремено с достављањем тог предлога.

19.4. Уколико не прихвати тај предлог, Клијент има право да пре дана почетка примене предложених имена и допуна раскине уговор, достављањем обавештења о раскиду у писменој форми, без плаћања накнаде.

19.5. Клијент може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор, подношењем захтева за раскид уговора у писменој форми, уз отказни рок од 30 дана, ако Уговором није одређен краћи отказни рок. Клијент је обавезан да претходно измири све обавезе из Уговора до дана престанка Уговора, односно до истека отказног рока.

19.6. Банка може у сваком тренутку једнострано раскинути Уговор са отказним роком од 2 месеца.

Банка има право да раскине Оквирни уговор у складу са Уговором, услед дуже неактивности (уколико Клијент нема промета по рачуну у периоду дужем од 12 месеци), услед немогућности контакта са Клијентом, повреде процедура које се спроводе у циљу спречавања прања новца и финансирања тероризма и кршења обавеза које је клијент прихватио уговором, као и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или другим законима.

Уколико Клијент не достави Банци податке и документацију неопходну за познавање и праћење клијента, Банка је дужна да одбије извршење трансакција и раскине уговор без отказног рока, у складу са одредбама Закона о спречавању прања новца и финансирања тероризма.

Банка задржава право да може иницирати и раскинути Уговор, уколико је дошло до измене Аката Банке којима су на другачији начин дефинисани будући правци развоја Банке и циљне групе Клијената.

Банка је у обавези да обавести Клијента о отказу уговора у писменој форми.

20. Завршне одредбе

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

Банка задржава право да врши измену и допуну Општих услова пословања, о чему је дужна да Клијенту достави у писаној форми или на другом трајном носачу података предлог измене и допуне Општих услова најкасније 2 месеца пре предложеног дана почетка њихове примене. Сматра се да се Клијент сагласио са предлогом уколико пре дана почетка примене предложених измена и допуна Општих услова 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.

20.2. **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.

20.3. **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.

20.4. **Примена Општих услова пословања** – Ови општи услови пословања се примењују од 10.08.2017. 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 платним услугама и/или одредбама ових општих услова и Аката Банке, те одредбе раније склопљених Уговора неће се примењивати, већ ће се примењивати одредбе Закона о платним услугама и/или одредбе ових општих услова и Аката Банке.