

U primeni od 23.04.2024. godine

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015) i člana 33. stav 2. tačka 5. Statuta Banca Intesa AD Beograd, Upravni odbor Banca Intesa AD Beograd, donosi

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA BANCA INTESA AD BEOGRAD  
O PRUŽANJU USLUGE INSTANT PLAĆANJE NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA ZA PRAVNA  
LICA I PREDUZETNIKE**

**1. UVODNE ODREDBE**

**1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke**

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd o pružanju usluge instant plaćanje na prodajnom mestu trgovca za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za IPS na PM), uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Trgovaca u pogledu prihvatanja bezgotovinskog načina plaćanja putem instant plaćanja na prodajnom mestu Trgovca.

Ovim OUP-om za IPS na PM smatraju se standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se uređuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Trgovcima.

Pojmovi korišćeni u ovom OUP-u za IPS na PM:

- Banka je BANCA INTESA AKCIONARSKO DRUŠTVO BEOGRAD (NOVI BEOGRAD), Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija (u daljem tekstu: Banka), BIC/SWIFT oznaka: DBDBRSBG, Matični broj: 07759231, PIB: 100001159, E-mail: kontakt@bancaintesa.rs;
- **Usluga instant plaćanje na prodajnom mestu** trgovca omogućava plaćanje proizvoda/usluga trgovca putem skeniranja QR koda (u daljem tekstu: IPS Skeniranje) sa POS terminala, Ecommerce prodajnog mesta, sa drugog mobilnog uređaja ili statičkog QR koda Trgovca mobilnom aplikacijom Kupca, ili putem generisanja QR koda (u daljem tekstu: IPS Pokaži) u mobilnoj aplikaciji Kupca, kada Trgovac inicira instant plaćanje skeniranjem Kupčevog generisanog QR koda.
- **Okvirni ugovor o pružanju usluge instant plaćanje na prodajnom mestu** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), čine:
  - a) OUP za IPS na PM,
  - b) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za platne račune i platne usluge),
  - c) Ugovor o pružanju usluge instant plaćanje na prodajnom mestu trgovca (u daljem tekstu: Ugovor),
  - d) Zahtev za prihvatanje usluge IPS na prodajnom mestu (u daljem tekstu: Zahtev),
  - e) Finansijski deo Ugovora
- **Trgovac** je pravno lice ili preduzetnik koje sa Bankom ima uspostavljenu ili je zainteresovano za uspostavljanje saradnje na polju prihvatanja instant plaćanja na prodajnom mestu
- **Kupac** je korisnik koji vrši kupovinu roba i/ili usluga putem opcije instant plaćanje na prodajnom mestu Trgovca
- **Instant platna transakcija** na prodajnom mestu Trgovca je platna transakcija nastala korišćenjem opcije „IPS Skeniraj“ na E-commerce prodajnom mestu, POS terminalu, tabletu, mobilnom ili drugom uređaju ili skeniranjem statičkog QR koda, odnosno korišćenjem opcije „IPS Pokaži“. Instant platna transakcija omogućava prenos sredstava sa računa Kupca na račun Trgovca u roku od nekoliko sekundi.

- **QR kod (QR – Quick Response)** je standardizovana dvodimenzionalna oznaka koja predstavlja dvodimenzionalni bar-kod sa propisanim elementima i koristi se za prezentovanje podataka Kupca, odnosno preuzimanje podataka od Trgovca;
- **POS (Point of Sale) terminal** je elektronski uređaj koji služi za prezentovanje QR koda kod opcije IPS Skeniraj;
- **Prodajno mesto** je prodajno mesto na kome Kupci putem opcije instant plaćanje, „IPS skeniraj“ ili „IPS pokaži“ vrše bezgotovinsko plaćanje robe ili usluga (u daljem tekstu: PM);
- **E-commerce prodajno mesto** je prodajno mesto, sajt Trgovca, na kome Kupci putem opcije instant plaćanje „IPS skeniraj“ vrše bezgotovinsko plaćanje robe ili usluga (u daljem tekstu: EPM);
- **Slip** je potvrda o izvršenoj instant transakciji koju Kupac dobija prilikom izvršenja instant plaćanja na POS terminalu;
- **IPS izveštaj** je izveštaj koji predstavlja pregled svih instant platnih transakcija nastalih korišćenjem opcije instant plaćanje na PM;
- **Reklamacija** je pisani prigovor na instant platnu transakciju koju podnosi Kupac ili Trgovac. Reklamacija u smislu ovog OUP-a za IPS na PM, ne obuhvata prigovor Korisnika na materijalne i pravne nedostatke kupljene robe/usluga na PM i EPM Trgovca;
- **Aktiviranje usluge** je skup aktivnosti Banke kojima se omogućava prihvatanje instant plaćanja na PM;
- **Platni instrument** je svako personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i Banke, a koje korisnik platne usluge primenjuje za iniciranje, potpisivanje i autorizaciju platnog naloga za zaduženje platnog računa;
- **Ugovor o pružanju usluge instant plaćanje na prodajnom mestu (Ugovor)** je dokument kojim Trgovac i Banka ugovaraju uslove za korišćenje usluge Banke instant plaćanje na PM;
- **Zahtev za prihvatanje usluge IPS na prodajnom mestu (Zahtev)** je dokument kojim su definisani osnovni podaci o Trgovcu i evidencija PM na kojim će se vršiti instant plaćanje;
- **Finansijski deo Ugovora** je dokument koji sadrži komercijalne uslove saradnje Trgovca i Banke i Izvod iz Tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd sa naknadama koje se odnose na uslugu IPS na prodajnom mestu;
- **SoftPOS aplikacija** je aplikacija za mobilne uređaje Trgovca koja omogućava Trgovcu prezentovanje QR koda odnosno skeniranje QR koda generisanog u mobilnoj aplikaciji Kupca;
- **Mobilni uređaj Trgovca** je uređaj na kojem postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija i čiji operativni sistem podržava korišćenje SoftPOS aplikacije;
- **SoftPOS PIN** je kombinacija znakova koji služi za autentifikaciju Trgovca prilikom pristupa SoftPOS aplikaciji.

Trgovac ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta Ugovora i to na način koji će Trgovcu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na uslugu instant plaćanje na prodajnom mestu, kao i da uporedi ponude različitih usluga instant plaćanja na prodajnom mestu i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

U skladu sa propisima, isključuje se primena obaveza u predugovornoj fazi na Trgovca – pravno lice.

## 1.2. Nadležnost za donošenje

OUP za IPS na PM i izmene i dopune ovih usluga donosi Upravni odbor Banke.

Između dve redovne sednice Upravnog odbora opšti akt iz tačke 1.1. stav 2. može doneti Izvršni odbor. Upravni odbor daje saglasnost na takvu odluku Izvršnog odbora na prvoj narednoj redovnoj sednici.

### **1.3. Odnos između Ugovora, OUP-a za platne račune i platne usluge i OUP-a za IPS na PM**

OUP za IPS na PM smatra se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP za platne račune i platne usluge, te se primenjuju zajedno sa OUP-om za platne račune i platne usluge.

U slučaju bilo kakve neusklađenosti između odredbi Ugovora, zatim OUP-a za IPS na PM i OUP-a za platne račune i platne usluge, primenjuju se odredbe Ugovora i OUP-a za IPS na PM.

Ugovor je u skladu sa tačkom 1.1 ovog OUP-a sastavni deo Okvirnog ugovora, pa u slučaju bilo kakve suprotnosti/kolizije između odredbi Ugovora i drugih akata koji čine Okvirni ugovor, primenjuje se Ugovor.

## **2. USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE INSTANT PLAĆANJE NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA**

### **2.1 Vrste i opis osnovnih karakteristika**

Informacije o usluzi instant plaćanje na prodajnom mestu Trgovca dostupne su u poslovnoj mreži Banke i na internet stranici Banke ([www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs)).

Za ugovorenu uslugu instant plaćanje na prodajnom mestu Banka će Trgovcu omogućiti korišćenje usluge u obimu i na način naveden u IPS Uputstvu i/ili tehničkoj dokumentaciji.

Banka zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja usluge instant plaćanja na prodajnom mestu, te uvođenja novih vrsta usluge instant plaćanja na prodajnom mestu. Svaka promena vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja usluge instant plaćanje na prodajnom mestu biće objavljena na internet stranicama Banke ([www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs)).

Ugovorena usluga instant plaćanje na prodajnom mestu Trgovcu je dostupna nakon potpisivanja Ugovora i sticanja tehničkih preduslova za korišćenje usluge instant plaćanja na prodajnom mestu. Servis je dostupan Kupcu 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način koji je utvrđen IPS Uputstvom i odredbama Okvirnog ugovora.

Preduslov za ugovaranje usluge instant plaćanja na prodajnom mestu usluge je otvoren platni račun Trgovca u Banci i stečeni tehnički preduslovi za korišćenje vrste usluge instant plaćanja koju Trgovac aktivira.

Komercijalni uslovi saradnje kao i troškovi iz Tarife naknada za usluge Banke vezano za korišćenje IPS usluge na prodajnom mestu su sadržani u dokumentu Finansijski deo Ugovora.

Okvirni ugovor se potpisuje nakon što Trgovac prihvati uslove saradnje i po dobijanju potrebnih saglasnosti na strani Banke za uspostavljanje saradnje.

Prilikom ugovaranja usluge IPS na prodajnom mestu, Trgovac je dužan da dostavi ispravno popunjen Zahtev. Trgovac samostalno određuje putem kojih kanala, kao i na kojim prodajnim mestima će pružati IPS uslugu. Na osnovu potpisanog Ugovora i Zahteva, Banka će izdati Trgovcu odgovarajuće parametre za SoftPOS aplikaciju, i to za svaki uređaj ponaosob, dok će za E-Commerce obezbediti tehničku podršku i/ili dokumentaciju koja obezbeđuje korišćenje usluge na prodajnom mestu.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje usluge instant plaćanje na prodajnom mestu trgovca.

Banka zadržava pravo da odbije zaključenje Okvirnog ugovora sa Trgovcem i u tom slučaju će omogućiti Trgovcu da preuzme predatu dokumentaciju, koja je u tu svrhu dostavljena Banci, uz zadržavanje kopije iste.

Banka obezbeđuje Trgovcu konsultantske usluge tokom procesa implementacije.

## **2.2 Obaveze Trgovca**

### **Trgovac se obavezuje:**

- da će na svojim PM i EPM vršiti prodaju roba i usluga prihvatanjem usluge instant plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, putem skeniranja QR koda Kupca, ili stavljanjem na raspolaganje radi skeniranja Kupcu generisanog QR koda na POS terminalu, drugom mobilnom uređaju ili na E-commerce prodajnom mestu, u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim Ugovorom, OUP-om za IPS na PM i pozitivnim propisima;
- da Kupcima ne isplaćuje gotov novac po osnovu usluge instant plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, već da na svojim PM isključivo prodaje robu odnosno izvršava usluge;
- da prodaju roba/pružanje usluga Kupcima vrši po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinska plaćanja, i da ni pod kojim uslovima Kupcima ne prodaje robu/usluge po višim cenama;
- da za svaku kupovinu putem usluge instant plaćanje na POS terminalu Kupcu ispostavlja slip;
- da na zahtev Banke dostavi odgovarajuće izveštaje i popunjene upitnike;
- da za ispravnost dostavljene dokumentacije snosi svu krivičnu i materijalnu odgovornost;
- da će u slučaju nastale štete po Banku usled nepoštovanja odredbi Ugovora i OUP-a za IPS na PM, istu u potpunosti nadoknaditi, dok sve troškove koje Trgovac može imati po osnovu prihvatanja usluge instant plaćanje na PM, snosi sam Trgovac;
- da obezbedi odgovarajuće tehničke uslove koji su neophodni za realizaciju instant plaćanja na prodajnom mestu trgovca, POS terminal sa pripadajućom opremom (ukoliko se opredelio za ovaj kanal korišćenja IPS usluge na prodajnom mestu) ili drugi mobilni uređaj, s tim da Trgovac nema pravo davanja na korišćenje POS terminala i pripadajuće opreme trećem licu, bez pismene saglasnosti Banke;
- da obezbedi da se postavljeni POS terminali i drugi mobilni uređaji i pripadajuća oprema koriste u skladu sa odgovarajućim uputstvom i/ili tehničkom dokumentacijom;
- da u svakom trenutku na svom mobilnom uređaju ima instaliranu aktuelnu verziju SoftPOS aplikacije, kao i da održava kompatibilnim mobilni uređaj, s kog pristupa SoftPOS aplikaciji;
- da snosi sve telekomunikacijske i druge troškove koje je proizveo pristupanjem i korišćenjem SoftPOS aplikacije;
- da bez odlaganja obaveštava Banku o promenama u vezi telefona, smetnji na telefonskim linijama, nedostacima ili oštećenjima POS terminala;
- da snosi troškove koji nastanu usled nepoštovanja odredaba IPS Uputstva i/ili tehničke dokumentacije i nestručnog rukovanja zaposlenih kod Trgovca ili neovlašćenih lica, ili drugih spoljašnjih uticaja koji ne zavise od Banke;
- da u slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna prometa dostavi sve relevantne podatke na zahtev Banke;
- da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, vezanim za sve promene na platnom računu, pregleda ih i obavesti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u roku do mesec dana od dana izvršenja platne transakcije;
- da odmah obavesti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu sa uslugom instant plaćanje na prodajnom mestu trgovca;
- da će sve poslovne, finansijske i druge podatke vezane za Banku, kao i za Kupce, do kojih dođe u izvršavanju poslova iz Ugovora i ovog OUP-a za IPS na PM, tretirati kao poverljive, te da će u slučaju suprotnog ponašanja nadoknaditi štetu koju Banka pretrpi po ovom osnovu;
- da reklamni materijal dobijen od strane Banke stavi na vidljivo mesto na PM, na ulazna vrata, kao i na kasu odnosno POS uređaj, kako bi se naglasilo da PM prihvata plaćanje putem usluge instant plaćanje na

prodajnom mestu trgovca. Trgovac je dužan da istakne koju vrstu instant plaćanja na prodajnom mestu nudi Kupcu, odnosno obavezan je da istakne obe ili jednu od opcija „IPS pokaži“ ili „IPS Skeniraj“;

- da neće koristiti logotip Banke za svoje promotivne akcije bez pisane saglasnosti Banke (što podrazumeva i Saglasnost Banke putem e-mail-a na elektronsku adresu koju je Trgovac dostavio Banci);
- da neće naplaćivati robu ili usluge, koje nije prodao/izvršio Kupcu;
- da će obavestiti Banku o izmeni informacija, neophodnih za neometano i bezbedno pružanje usluge instant plaćanje na prodajnom mestu Trgovca i to: brojeva mobilnih telefona i e-mail adresa preko/putem kojih se koristi navedena usluga, kao i adrese prodajnih mesta. Ukoliko Trgovac to ne učini, Banka će smatrati relevantnim poslednje informacije koje je Trgovac dostavio Banci i ista ne može biti pozvana na odgovornost na nastalu štetu zbog neažurnih podataka;
- da o nameri da obustavi IPS uslugu na prodajnom mestu obavesti Banku pisanim putem, i to popunjavanjem Zahteva o prestanku pružanja usluge instant plaćanje na prodajnom mestu;
- u roku od tri dana obavesti Banku o statusnoj promeni (spajanje, podela, pripajanje i izdvajanje), promeni oblika ili osnivanju drugog pravnog subjekta od svoje imovine, te promeni vlasničke strukture, poslovnog imena, sedišta, lica ovlašćenog za zastupanje, promeni lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa platnih računa, promeni pečata ili kakvoj drugoj promeni od značaja za pravni promet.

### **2.3. Prava i obaveze Banke**

#### **Banka se obavezuje da:**

- Trgovcu dostavi tehničku dokumentaciju i/ili IPS Uputstvo, elektronskim ili pisanim putem;
- u slučaju izmene IPS Uputstva, dostavi Trgovcu novu verziju IPS Uputstva postavi na zvanični sajt banke u elektronskoj ili na zahtev klijenta dostavi isti u elektronskoj ili pisanoj formi pre početka primene;
- osigurava Trgovcu sve potrebne elemente za pristup i korišćenje usluge instant plaćanje na prodajnom mestu Trgovca u okvirima radnog vremena usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja, i
- odgovora Trgovcu za neposredno nastalu štetu, koja je nastala namerno ili nemarom od strane Banke.

U svim slučajevima kada se utvrdi da je platna transakcija nastala suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, odnosno greške ili propusta Trgovca, Banka ima pravo da zatraži od Trgovca povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim platnim transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.

Banka ne odgovara Trgovcu za štetu koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacionom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je Trgovcu onemogućen pristup IPS usluzi na prodajnom mestu.

Trgovac je saglasan da u slučaju neizmirenih dugovanja prema Banci, Banka ima pravo da zadrži celokupan ili deo prometa u svrhu namirenja dospelih obaveza po drugom pravnom poslu.

Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software koji nije deo sistema instant plaćanje na PM.

### **2.4. Reklamacije**

Pod reklamacijom u smislu ovoga OUP-a za IPSna PM se podrazumeva sledeće:

- a. Ako se Kupac ili Banka Kupca obrati Banci sa pisanim prigovorom povodom transakcije izvršene putem opcije instant plaćanje na PM ili EPM Trgovca;

b. Ako se Trgovac obrati Banci povodom transakcije izvršene putem opcije instant plaćanje na PM ili EPM Trgovca.

Trgovac je u obavezi da u slučaju reklamacije Kupca na zahtev Banke dostavi sve tražene podatke.

Ukoliko Trgovac ne postupi na način iz prethodnog stava, u obavezi je da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Kupca.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe/usluge na PM ili EPM Trgovca, neće se smatrati reklamacijom u smislu ovoga OUP-a za IPS na PM i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Kupca, bez učešća Banke.

Banka u ulozi izdavaoca platnog instrumenta za instant transfer odobrenja je dužna da omogući Kupcu da, nakon zaduženja platnog računa koje je izvršeno na osnovu zahteva za plaćanje na PM, na način utvrđen Okvirnim ugovorom podnese zahtev za povraćaj novčanih sredstava po osnovu tog zaduženja (u daljem tekstu: Zahtev za povraćaj) iz jednog od sledećih razloga:

- 1) da je Kupac dobio jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen, a Trgovac tvrdi da te informacije nije dobio, usled čega nije isporučio robu ili uslugu;
- 2) da je Kupac dobio informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen, ali tvrdi:
  - da je zahtev za plaćanje na prodajnom mestu greškom izvršen više puta,
  - da je zahtev za plaćanje na prodajnom mestu izvršen u iznosu koji prelazi iznos utvrđen za plaćanje robe/usluge,
  - da je na istom PM izvršio plaćanje robe/usluge na drugi način ili drugim zahtevom za plaćanje na prodajnom mestu;
- 3) da su Kupac i Trgovac dobili informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen a Kupac tvrdi da, uprkos izvršenom plaćanju na prodajnom mestu, Trgovac nije isporučio robu ili uslugu.

U slučajevima iz tačke 1) i 2) prethodnog stava, Banka je dužna da omogući Kupcu da zahtev za povraćaj podnese odmah nakon prijema informacija da je zahtev za plaćanje izvršen, informacija o referentnoj oznaci kojom se jedinstveno identifikuje izvršena platna transakcija na PM kao i o valuti i iznosu izvršenog zahteva za plaćanje, a najkasnije u roku od trinaest meseci od dana zaduženja platnog računa.

U slučaju iz stava 3) prethodnog stava, Banka je dužna da omogući Kupcu da zahtev za povraćaj podnese u roku od 4 (četiri) meseca od isteka roka za isporuku robe/usluge, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa.

Za rešavanje ostalih reklamacija oko postupka za povraćaj novčanih sredstava koje nisu posebno regulisane ovim OUP-om za IPS na PM i Okvirnim ugovorom, primenjivaće se odredbe pozitivnih propisa.

## **2.5. Izvršenje platnih transakcija putem usluge instant plaćanje na prodajnom mestu**

Odredbe koje se odnose na korišćenje jedinstvene identifikacione oznake, davanje saglasnosti za izvršenje platnog naloga, opoziv platnog naloga, vreme prijema platnog naloga i roka za izvršenje platnog naloga propisani su OUP-om za platne račune i platne usluge.

## **3. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA**

### **3.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Trgovcu**

Za ugovaranje i korišćenje usluge instant plaćanje na prodajnom mestu, Banka naplaćuje Trgovcu naknadu u skladu sa Finansijskim delom ugovora.

Trgovac je dužan da obezbedi sredstava na platnom računu kod Banke za plaćanje naknada, te ukoliko na platnom računu Trgovca nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za uslugu instant plaćanja na prodajnom mestu.

Trgovac je potpisom Zahteva saglasan i ovlašćuje Banku da izvrši naplatu svih naknada u vezi sa korišćenjem usluge instant plaćanje na prodajnom mestu u skladu sa Finansijskim delom ugovora.

Banka naplaćuje naknadu za svaku pojedinačnu platnu transakciju saglasno Finansijskom delu ugovora.

#### **4. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU TRGOVCA I BANKE**

Za svaku komunikaciju između Banke i Trgovca, u vezi sa otvaranjem i vođenjem platnog računa i obavljanja platnih usluga, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika na zahtev Trgovca, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Informacije i obaveštenja dostavljajuće se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Trgovac može pronaći, na adresi – [www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs).

Banka na ugovoreni način iz prethodnog stava obaveštava Trgovca o izvršenim domaćim platnim transakcijama, međunarodnim platnim transakcijama i domaćim platnim transakcijama u valutama trećih zemalja na način kako je to predviđeno OUP-om za platne račune i platne usluge.

Trgovac ima pravo da bilo kada, u toku trajanja Okvirnog ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

Banka neće biti odgovorna za štetu koja kod Trgovca može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije, koju mu je Banka stavila na raspolaganje u skladu sa ovom tačkom OUP-a.

Banka vrši naknadne interne kontrole dosledne primene uslova Okvirnog ugovora, koji se odnose na cenu proizvoda tokom čitavog perioda trajanja Okvirnog ugovora.

Ukoliko u okviru kontrole iz prethodnog stava utvrdi da obračunata cena nije u skladu sa onom iz Okvirnog ugovora, primenjuju se uslovi povoljniji za Trgovca ili se razlika vraća Trgovcu.

#### **5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM USLUGE INSTANT PLAĆANJE NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA**

##### **5.1. Primena odredaba iz OUP-a za platne račune i platne usluge**

Odredbe o odgovornosti za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, zatim za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake i ovlašćenje Banke za raspolaganje sredstvima na Računu Trgovca, regulisane su OUP-om za platne račune i platne usluge.

##### **5.2. Onemogućavanje usluge instant plaćanje na prodajnom mestu trgovca**

U slučaju sumnje da je došlo do povreda odredbi Okvirnog ugovora od strane Trgovca ili zloupotrebe, Banka može da onemogući privremeno ili trajno korišćenje usluge instant plaćanje na PM.

U slučaju da Trgovac želi opozvati, odnosno trajno onemogućiti korišćenje usluge instant plaćanje na PM u obavezi je da Banci podnese novi Zahtev, kojim se vrši deaktivacija usluge.

## **6. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK UGOVORA**

### **6.1. Izmene Okvirnog ugovora**

Sve izmene i dopune Okvirnog ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi izuzev onih koje su u korist Trgovca i koje se prema propisima mogu menjati i primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti Trgovca.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Trgovcu dostavi predlog tih izmena i dopuna, najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se Trgovac može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Trgovac saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog govora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o kom pravu Trgovca je Banka dužna da ga obavesti prilikom dostavljanja tog predloga.

Banka je dužna da, istovremeno sa dostavljanjem predloga izmene i dopune Okvirnog ugovora, obavesti Trgovca o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, isti raskine bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako Trgovac nije prihvatio predlog.

### **6.2. Raskid Okvirnog ugovora**

Trgovac ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom do mesec dana, bez naknade, dostavljanjem Zahteva, kojim se otkazuje usluga instant plaćanje na PM.

Trgovac ima pravo da raskine Ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Trgovac je dužan da Banci plati naknadu samo za uslugu instant plaćanja na PM i/ili EPM, pruženu do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Trgovcu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Trgovac može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa zakonom, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Okvirnog ugovora, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

Banka, osim u navedenim slučajevima, može jednostrano otkazati Okvirni ugovor u sledećim slučajevima:

- ako nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, pod kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa Trgovcem, kao što su, između ostalog:



- ❖ da se utvrdi da se Trgovac nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- ❖ da Trgovac po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svojim stvarnim vlasnicima, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- Kada je platni račun Trgovca neaktivan u periodu od 12 (dvanaest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa platnog računa, pri čemu se ne uzimaju u obzir knjiženja kamate, naknade i troškova, kao i druga knjiženja po nalogu same Banke;
- Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu Okvirnog ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Trgovac dostavio, zato što Trgovac nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte. Kao dan uručjenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručjenje obaveštenja/zahteva Banke;
- Ukoliko Trgovac, koji je u obavezi, ne plaća Banci mesečnu naknadu za korišćenje usluge instant plaćanja na PM i/ili EPM;
- Ukoliko je došlo do raskida Okvirnog ugovora o platnim računima i platnim uslugama.
- Ukoliko Trgovac Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Trgovca;
- Ukoliko Trgovac ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 (petnaest) dana od prijema upozorenja Banke;
- Ukoliko Trgovac ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje dodatnih sredstava obezbeđenja-menice, u skladu sa Ugovorom;
- Ukoliko Trgovac zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom Ugovoru duže od 60 (šezdeset) dana;
- Ukoliko su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Trgovca da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Trgovca prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- Ukoliko Trgovac u roku od tri dana ne obavesti Banku o statusnoj promeni (spajanje, podela, pripajanje i izdvajanje), promeni oblika ili osnivanju drugog pravnog subjekta od svoje imovine, te promeni vlasničke strukture, poslovnog imena, sedišta, lica ovlašćenog za zastupanje, promeni lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa platnih računa, promeni pečata ili kakvoj drugoj promeni od značaja za pravni promet.
- Ukoliko ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke (uključujući, ali ne ograničavajući se na saznanje da je Trgovac-preduzetnik počinio neko krivično delo, da se bavi nečasnim delatnostima ili njegovi nastupi u javnom obraćanju nisu u skladu sa načelima zabrane diskriminacije, promovisanja jednakosti i poštovanja ljudskih i manjinskih prava);
- ukoliko se Trgovac neprimerenim rečnikom, tonom ili gestikulacijom obraća zaposlenima Banke i/ili drugim prisutnima u poslovnim prostorijama Banke ili ako faktičkim radnjama ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke (primera radi: odbija da napusti poslovne prostorije, namerno blokira pristup šalteru odnosno savetničkom mestu, uzastopno izvršava veći broj transakcija koje nemaju ekonomsku logiku (prebacuje više puta istu ili sličnu sumu novca sa jednog na drugi račun i nazad) i sl.);
- Ukoliko Trgovac ne poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci.

## **7. INFORMACIJE O ZAŠTITI TRGOVCA**

### **7.1. Pravo na prigovor**

Trgovac ima pravo na pisani prigovor Banci u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga,

drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za IPS na PM ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Ugovora zaključenog sa Trgovcem.

Banka ne može Trgovcu, podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor se podnosi poštom na adresu: Banca Intesa AD Beograd, Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Ulica Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd, elektronskom poštom na imejl: [kontakt@bancaintesa.rs](mailto:kontakt@bancaintesa.rs), u ekspoziturama Banke ili preko internet prezentacije Banke.

## **7.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije**

Ako je Trgovac nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana – Trgovac može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pisanoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Ugovora, OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za IPS na PM, zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveze iz Okvirnog ugovora.

Trgovac može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava ove tačke.

Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

## **7.3. Vansudsko rešavanje sporova**

Ako je Trgovac nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 dana, sporni odnos između Trgovca i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu, koji je prihvatila druga strana.

Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja Narodna banka Srbije sprovodi bez naknade.

Predlog za posredovanje se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje* ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

## **8. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

### **8.1. Raspolaganje podacima**

Trgovac je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Banka ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Trgovcu i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz

Okvirni ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obavezama po Okvirnom ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi u Centralnu bazu podataka grupa Intesa Sanpaolo, članovima organa Banke, akcionarima Banke, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom kog perioda obaveznog čuvanja su dužni i potpunosti pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

Banka ima pravo da podatke o Trgovcu koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Trgovac prezentovao Banci prilikom potpisivanja Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Trgovcu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

### **8.2. Zaštita podataka o ličnosti**

Trgovac potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da ga je Banka prethodno upoznala sa obradom podataka o ličnosti, sa uslovima prikupljanja i obrade podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

## **9. DOSTAVLJANJE**

### **9.1. Dostavljanje koje Banka vrši Trgovcu**

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Trgovac zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka dostavlja Trgovcu obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi na adresu sedišta ili registrovanu adresu za prijem poštanskih pošiljki, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS, SWIFT ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije, kao i zaštite poverljivosti i tajnosti podataka i zaštite podataka o ličnosti Trgovca.

Dostavljanje iz stava 1. ove tačke Banka vrši u skladu sa nalogom ili saglasnošću Trgovca i to prema poslednjim dostavljenim podacima, odnosno u skladu sa podacima iz odgovarajućeg registra koji vodi Agencija za privredne registre.

Nalog ili saglasnost iz prethodnog stava Trgovac može dati Banci neposredno u prostorijama Banke, pismeno, usmeno preko Kontakt centra Banke, odnosno preko aplikacije Banke za elektronsko ili mobilno bankarstvo.

Trgovac je dužan da u roku od 3 (tri) dana obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adresu i ostalih podataka za uspostavljanje kontakta, koje je predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i drugim podacima koji su ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje.

U slučaju da Trgovac ne postupi na način iz prethodnog stava, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema trgovcu koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

- a) na dan predaje pismena pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave;
- b) na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju Banke u skladu sa Okvirnim ugovorom i datim podacima i saglasnošću Trgovca u vezi sa dostavljanjem.

Ukoliko je Trgovcu dostava pošiljke u pisanoj formi na adresu za prijem pošte, odnosno na adresu sedišta ako Trgovac nema registrovanu adresu za prijem pošte, putem preporučene pošiljke u smislu zakona kojim se uređuju poštanske usluge, bila bezuspešna, smatraće se da je dostava te pošiljke uredno izvršena istekom roka od osam dana od dana drugog slanja te pošiljke, pod uslovom da je između ta dva slanja proteklo najmanje 15 (petnaest) dana.

Banka u skladu sa propisima, ovim OUP-om za IPS na PM i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Trgovcu i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na e-mail adresu, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

Banka može vršiti dostavljanje Trgovcu i preko trećeg lica, sa kojim ima zaključen ugovor o vršenju dostave, sa ugovorenom obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka vezanih za ličnost Trgovca.

Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Trgovcu, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

## **9.2. Dostavljanje koje Korisnik platnih usluga vrši Banci**

Trgovac vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa ovim OUP-om, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama koje Banka pismeno dostavi Trgovca.

U zavisnosti od prirode posla, a u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa Trgovcem, Banka može zahtevati da Trgovac određene isprave i obaveštenja dostavi Banci:

- a) u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je fotokopija verna originalu;
- b) sa prevodom na srpski jezik, overenim od strane ovlašćenog sudskog tumača (u slučaju isprava i obaveštenja na stranom jeziku);
- c) sa overom "APOSTILLE" ili drugom potvrdom o legalizaciji, u zavisnosti od zemlje porekla dostavljene isprave (u slučaju strane isprave).

Trgovac je dužan da na način iz prvog stava ove tačke Banku obavesti o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija (osim Agencije za privredne registre), kao i da preduzme pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim platnim računima sa ovom promenom - u roku od tri dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

## **10. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

Banka ima pravo da od Trgovca zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Trgovcem, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Trgovca, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Trgovca, ukoliko Trgovac po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno transakcije koju obavlja preko Banke, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Trgovac pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## **11. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM BANKE**

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga je:

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

## **12. STUPANJE NA SNAGU**

OUP za IPS na PM stupa na snagu danom donošenja, a primenjujuju se po isteku 15 (petnaestog) dana od dana njihovog isticanja u poslovnim prostorijama Banke u kojima nudi usluge Trgovcima, odnosno na Internet stranici Banke.

Predsednik Upravnog odbora

\_\_\_\_\_  
Draginja Đurić