

U primeni od 09.11.2019. 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 ZA USLUGU MOBILNOG BANKARSTVA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja za usluge mobilnog bankarstva

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za uslugu mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za BizMobi uslugu) uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Korisnika platnih usluga, pri korišćenju usluga mobilnog bankarstva. Korisnik platnih usluga putem mobilnog bankarstva ima mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanja platnih transakcija elektronskim putem, u vezi sa proizvodima i uslugama Banke,

OUP za BizMobi uslugu smatraju se i standardni uslovi korišćenja BizMobi usluge opisani na internet stranici Banke u skladu sa tačkom 2.1 ovog OUP-a, kao i akti kojima se uređuju naknade i drugi troškovi, koje Banka naplaćuje Korisnicima platnih usluga.

Pojmovi korišćeni u ovim OUP za BizMobi uslugu:

- 1) **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;
- 2) **BizMobi usluga** je dodatna usluga uz platni račun koja podrazumeva elektronsku razmenu informacija između ugovornih strana, kao i raspolaganje sredstvima na platnom računu i vođenje platnog računa Korisnika platnih usluga kod Banke, putem mobilnog bankarstva saglasno Pristupnici, koju Korisnik platnih usluga popunjava i potpisuje prilikom zaključenja ovog Okvirnog Ugovora o pružanju usluga mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike, čiji je prilog i sastavni deo;
- 3) **BizMobi aplikacija** je aplikacija za mobilne uređaje na kojima postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija i koja omogućava Korisniku platnih usluga pristup računima, samostalna plaćanja, uvid u platne kartice itd.
- 4) **Mobilni uređaj** je uređaj na kojem postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija i čiji operativni sistem podržava korišćenje BizMobi aplikacije.
- 5) **Elektronska poruka** predstavlja niz podataka, koji su elektronski generisani, poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijumima;
- 6) **Platni instrument** je svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i Banke, a koje Korisnik platnih usluga primenjuje za izdavanje platnog naloga;
- 7) **Instant transfer odobrenja na prodajnom mestu Trgovca** označava platnu uslugu prihvatanja platnih transakcija na osnovu platnog instrumenta (mobilna aplikacija) kojim se izvršava instant transfer odobrenja na fizičkom prodajnom mestu trgovca i/ili na internet prodajnom mestu (elektronska trgovina), radi prenosa novčanih sredstava trgovcu (primaocu plaćanja);
- 8) **Elektronski potpis** je skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili logički povezani sa drugim (potpisanim) podacima u elektronskom obliku tako da se elektronskim potpisom potvrđuje integritet tih podataka i identitet potpisnika;
- 9) **Korisnik platnih usluga** je pravno lice ili preduzetnik koji ima otvoren platni račun u Banci i ugovorio je i koristi BizMobi uslugu;

BANCA INTESA AD BEOGRAD

MILENTIJA POPOVIĆA 7B, 11070 NOVI BEOGRAD; CALL CENTER: +381 (011) 310 88 88; WWW.BANCAINTESA.RS; TEKUĆI RAČUN: 908-16001-87

- 10) **Lice ovlašćeno za zastupanje** je fizičko lice koje zastupa Korisnika platnih usluga, na osnovu zakona ili punomoćja (u ime i za račun Korisnika platnih usluga);
- 11) **Ovlašćeno lice** je fizičko lice ovlašćeno od strane Korisnika platnih usluga da u ime i za račun Korisnika platnih usluga koristi BizMobi, a u zavisnosti od datih ovlašćenja;
- 12) **Pošiljalac elektronske poruke** je lice koje je samo poslalo elektronsku poruku ili je poruka poslata u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra pošiljaocem te elektronske poruke. Pod posrednikom se podrazumeva lice koje šalje ili prima elektronske poruke u ime ovlašćenog lica;
- 13) **Primalac elektronske poruke** je lice koje je primilo elektronsku poruku, ili je poruka primljena u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra primaocem te elektronske poruke. Pod posrednikom se podrazumeva lice koje šalje ili prima elektronske poruke u ime ovlašćenog lica;
- 14) **Sredstvo autentifikacije** – sigurnosni mehanizam zaštite koji Korisnik platnih usluga dobija na korišćenje od Banke, a koji služi za njegovu autentifikaciju prilikom pristupa sistemima banke ili za autorizaciju transakcija;
- 15) **Autentifikacija Korisnika platnih usluga** - predstavlja proces provere i potvrde identiteta Korisnika platnih usluga prilikom pristupa sistemima Banke upotrebom dodeljenih sredstava autentifikacije;
- 16) **Autorizacija transakcija** - predstavlja proces potvrde izvršenja finansijskih i/ili nefinansijskih transakcija u sistemima Banke, upotrebom dodeljenih sredstava autentifikacije;
- 17) **mToken** – predstavlja softversko sredstvo za autentifikaciju, kompatibilno sa iOS i Android platformama pametnih mobilnih telefona i uređaja, kod kojeg se autentifikacioni parametar generiše u aplikaciji instaliranoj na prenosnom uređaju Korisnika platnih usluga;
- 18) **PIN** je kombinacija znakova koji služi za autentifikaciju Korisnika platnih usluga prilikom pristupa aplikaciji i za autorizaciju platnih transakcija izvršenih putem BizMobi aplikacije.
- 19) **Pristupnica za korišćenje BizMobi usluge Banca Intesa AD Beograd za pravna lica i preduzetnike** je dokument kojim Korisnik platnih usluga ugovara ovu uslugu sa Bankom i dodeljuje i/ili opoziva ovlašćenja za Ovlašćena lica. Pristupnicu Korisnik platnih usluga može dostaviti više puta u toku trajanja ovog Okvirnog Ugovora, te se svakim novim podnošenjem Pristupnice, smatra da je za matične podatke merodavna najnovija Pristupnica, a u delu koji se odnosi na BizMobi Uslugu (kao dopuna prethodne Pristupnice);
- 20) **QR kod (QR – Quick Response)** – standardizovana dvodimenzionalna oznaka koja predstavlja dvodimenzionalni bar-kod sa propisanim elementima i koristi se za prezentovanje podataka Korisnika platnih usluga, odnosno preuzimanje podataka od Trgovca, u skladu sa tačkom 2.5. OUP za BizMobi uslugu;
- 21) **Trgovac** – primalac plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja na osnovu Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu tog Trgovca;
- 22) **Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca** označava platni nalog koji Korisnik platnih usluga kao platilac na teret svog platnog računa izdaje putem funkcionalnosti BizMobi aplikacije za iniciranje instant transfera odobrenja na prodajnom mestu Trgovca;
- 23) **Prodajno mesto Trgovca** – poslovne prostorije Trgovca u kojima se vrši naplata robe i/ili usluga, ili internet prodajno mesto Trgovca;
- 24) **Okvirni ugovor o pružanju usluga mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) čine:
 - a) OUP za BizMobi uslugu;
 - 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 BizMobi usluge (u daljem tekstu: Ugovor za BizMobi);
 - d) Izvod iz Tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Tarifa);
 - e) Pristupnica za korišćenje BizMobi usluge (u daljem u tekstu: Pristupnica) i
 - f) Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga, koji je sastavni deo OUP-a za BizMobi uslugu (u daljem tekstu: Terminski plan).

Korisnik platnih usluga 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 Korisniku platnih usluga omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporede ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Predugovorna faza se ne primenjuje na Korisnika platnih usluga – pravno lice.

1.2. Nadležnost za donošenje OUP-a za BizMobi uslugu

OUP za BizMobi uslugu Banke i njihove izmene i dopune 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 za BizMobi, OUP-a za platne račune i platne usluge i OUP-a za BizMobi uslugu

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

Ugovor za BizMobi sastavni je deo Okvirnog ugovora, pa se u slučaju bilo kakve suprotnosti/kolizije između odredbi Ugovora za BizMobi i drugih akata koji čine Okvirni ugovor, primenjuje Ugovor za BizMobi.

2. USLOVI KORIŠĆENJA BIZMOBI USLUGE

2.1. Opis osnovnih karakteristika BizMobi usluge

Informacije o BizMobi usluzi Banke, dostupne su Korisnicima platnih usluga u poslovnoj mreži Banke i na internet stranicama Banke (www.bancaintesa.rs).

Banka zadržava pravo izmena tehničkih vrsta, obima i sadržaja BizMobi usluge. Banka će u slučaju uvođenja novih vrsta usluga iste objaviti na internet stranici Banke (www.bancaintesa.rs).

Korisničko uputstvo za BizMobi uslugu dostupno je svim Korisnicima platnih usluga na Internet stranici Banke (www.bancaintesa.rs), s tim da Korisnik platnih usluga može Banci uputiti zahtev za dostavljanje istih putem elektronske pošte (u daljem tekstu: e-mail), na e-mail adresu Korisnika platnih usluga.

Ugovorena BizMobi usluga, Korisniku platnih usluga je dostupna nakon aktiviranja, 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način, kako je utvrđeno u Pristupnici i Korisničkom uputstvu, odredbama Okvirnog ugovora i ovog OUP-a za BizMobi uslugu.

BizMobi usluga dostupna je posredstvom mobilnog telefona.

Preduslov za ugovaranje BizMobi usluge je otvoren platni račun u Banci.

Prilikom ugovaranja BizMobi usluge, Korisnik platnih usluga je dužan da dostavi Banci ispravno popunjenu i potpisanu Pristupnicu, u papirnom obliku. Pristupnica mora biti potpisana od strane Lica ovlašćenog za zastupanje i overena pečatom Korisnika platnih usluga (ukoliko Korisnik platnih usluga koristi pečat u pravnom prometu).

Korisnik platne usluge je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje BizMobi Usluge.

Na osnovu Pristupnice i zaključenog Ugovora za BizMobi uslugu Korisnik platne usluge može da koristi ugovorenu uslugu, najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana nakon obrade Pristupnice ili nakon preuzimanja mTokena.

Korisnik platne usluge samostalno određuje stepen prava koja ima svaki potpisnik elektronske poruke ponaosob, saglasno ovlašćenjima Lica ovlašćenog za zastupanje i saglasno važećoj statusnoj dokumentaciji Korisnika platnih usluga i pozitivnim propisima. Stepem prava i broj ovlašćenih potpisnika elektronskih poruka određuje Korisnik platnih usluga kao vlasnik računa u Pristupnici. U slučaju postojanja ograničenja u zastupanju, Lice ovlašćeno za zastupanje Korisnika platnih usluga ne može da ovlasti lica da raspoložu sredstvima sa računa u većem obimu od onih koje isto ima.

Na osnovu ispravno popunjenih i potpisanih Ugovora i Pristupnice za BizMobi uslugu, Banka će izdati Korisniku platne usluge aktivacione parametre neophodne za aktivaciju BizMobi aplikacije i to za svako Ovlašćeno lice navedeno u Pristupnici, ponaosob.

Prilikom iniciranja aktivacije aplikacije tj. nakon unosa aktivacionih parametara Ovlašćeno lice Korisnika platne usluge samo određuje PIN za dalji pristup BizMobi aplikaciji.

Korisnik se može koristiti ugovorenom uslugom nakon uspešnog unosa aktivacionih parametara u BizMobi aplikaciju, pod uslovom da prethodno obezbedi minimalne tehničke uslove, koji su neophodni za korišćenje te usluge.

Sredstva za autentifikaciju su neprenosiva i može ih koristiti samo ovlašćeno lice Korisnika platnih usluga kome su dodeljena. Ovlašćeno lice Korisnika platnih usluga ne sme, na bilo koji način, zloupotrebljavati dodeljena sredstva za autentifikaciju.

Korisnik platnih usluga i Banka su saglasni da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku, kao i da elektronski potpis koji se može verifikovati na bazi mobilnog tokena, u pravnom prometu proizvodi pravne posledice kao i svojeručni potpis saglasno pozitivnim propisima.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora Korisnik platnih usluga potvrđuje da je upoznat da elektronski potpis:

- Na jedinstven način jeste povezan sa potpisnikom elektronske poruke;
- Predstavlja dovoljnu informaciju za identifikaciju potpisnika elektronske poruke;
- Jeste realizovan korišćenjem sredstava za generisanje elektronskog potpisa, za koja je odgovoran potpisnik elektronske poruke, i
- Jeste povezan sa elektronskim porukama, na koje se odnosi na takav način da se svaka naknadna izmena podataka može otkriti.

Korisnik platne usluge potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da je upoznat da je elektronska poruka poslata od strane Pošiljaoca elektronske poruke:

- ako je Pošiljalac elektronske poruke datu poruku lično poslao, ili
- je data poruka poslata od strane lica, koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime Pošiljaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku.

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

2.2. Obaveze Korisnika platnih usluga

Korisnik platnih usluga se obavezuje:

- da za korišćenje BizMobi Usluge pribavi, koristi i održava, odgovarajući mobilni uređaj, koji je u skladu sa tehničkim zahtevima propisanim Korisničkim uputstvom;
- da će štiti mobilni uređaj i programsku podršku za korišćenje BizMobi usluge, te upotrebljavati je isključivo na način, kako je predviđen Korisničkim uputstvom;
- da će sa pažnjom dobrog privrednika čuvati, PIN-ove i aktivacione parametre, kao i da će ih štiti od krađe, gubitka ili zloupotrebe;
- da će sve poslove koje obavlja putem BizMobi usluge obavljati u skladu sa Okvirnim ugovorom i ostalim propisima;
- da u svakom trenutku na svom mobilnom telefonu ima instaliranu aktuelnu verziju BizMobi aplikacije;
- da održava kompatibilnim mobilni uređaj, s kog pristupa BizMobi aplikaciji;
- da snosi sve telekomunikacijske i druge troškove koje je proizveo pristupanjem i korišćenjem BizMobi aplikacije;
- da će odmah obavestiti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju mobilnog uređaja na kom se nalazi aplikacija za BizMobi uslugu ili sumnji na neovlašćeno korišćenje BizMobi usluge, te odmah uputiti Banci zahtev za onemogućavanje (blokadu) korišćenja iste i odmah bez odlaganja, lično u Banci zatražiti blokadu BizMobi usluge;



- da će obavestiti Banku o izmeni informacija, neophodnih za neometano i bezbedno korišćenje BizMobi Usluge, i to: brojeva mobilnih telefona i e-mail adresa preko/putem kojih se koriste BizMobi usluge. Ukoliko Korisnik platnih usluga to ne učini, Banka će smatrati relevantnim poslednje informacije, koje je Korisnik platnih usluga dostavio Banci i ista ne može biti pozvana na odgovornost na nastalu štetu zbog neažurnih podataka;
- da obavesti Banku o promeni svih podataka koji se registruju pri nadležnom registru privrednih subjekata o Korisniku platnih usluga i/ili ličnih podataka o Ovlašćenom licu;
- da obavesti Banku pismenim putem, i to popunjavanjem Pristupnice, o opozivu ovlašćenja dodeljenog nekom od Ovlašćenih lica ili promeni Lica ovlašćenih za zastupanje;
- da će Banci dostaviti tačne podatke u svim dokumentima iz ovog Okvirnog ugovora, u suprotnom Banka ne snosi odgovornost za netačno date podatke od strane Korisnika platnih usluga.

Korisnik platnih usluga je u obavezi da preuzete podatke za aktivaciju mToken aplikacije i kreirani PIN za korišćenje BizMobi aplikacije, čuva na način da oni budu samo njemu dostupni i poznati i da ne mogu doći u kontakt sa neovlašćenim licima, koje bi te informacije mogle da zloupotrebe.

Ovlašćeno lice ima pravo da zahteva prestanak korišćenja BizMobi usluge, gde se na njegovu inicijativu vrši deaktivacija BizMobi usluge (otkazivanje upotrebe) ili uskraćivanje prava na korišćenje navedene usluge od strane Banke (zabrana upotrebe).

2.3. Prava i obaveze Banke

Banka zadržava pravo da:

- onemogućiti Korisniku platnih usluga dalje korišćenje BizMobi usluge ako Korisnik platnih usluga nema na svom mobilnom uređaju instaliranu aktuelnu verziju BizMobi aplikacije i ako Korisnik platnih usluga na bilo koji način modifikuje fabrički instaliran operativni sistem (i/ili korisnička prava) ili njegovu službenu nadogradnju (i/ili korisnička prava) na mobilnom telefonu na kojem se nalazi instalirana BizMobi aplikacija;
- u slučaju postojanja sumnje da je mobilni uređaj Korisnika platnih usluga preko kog se koristi BizMobi usluga zloupotrebljen, onemogućiti korišćenje usluge i da bez odlaganja obavesti Korisnika platnih usluga o potencijalnoj zloupotrebi mobilnog uređaja. Da bi Korisnik platnih usluga mogao da koristi uslugu ponovo potrebno je da se ista deblokira, tj. da se ponovo izdaju aktivacioni parametri. Deblokada usluge, u ovoj situaciji može se izvršiti samo na zahtev Banke. Nakon deblokade, neophodno je da Korisnik platnih usluga zahteva reizdavanje aktivacionih parametara u Banci;
- izvrši kratkotrajni prekid ugovorene BizMobi usluge, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavestiti Korisnika najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju;
- da unese i ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise izmeni, ograniči, onemogućiti ili obustavi korišćenje BizMobi usluge u bilo koje vreme zbog nastanka okolnosti koje mogu dovesti do narušavanja sigurnosti, kao i u slučaju više sile.

Banka nije odgovorna za:

- za štetu koju pretrpi Korisnik platnih usluga, a 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 usled svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je Korisniku platnih usluga onemogućen pristup BizMobi usluzi;
- gubitak ili uništenje podataka na mobilnom uređaju, koju Korisnik platnih usluga koristi za pristup BizMobi usluzi;
- nastalu štetu ako Ovlašćeno lice Korisnika platnih usluga drugoj osobi otkrije ili učini dostupnim aktivacione parametre, PIN i/ili mobilni uređaj s instaliranom BizMobi aplikacijom;



- za neispravan rad BizMobi aplikacije ako Korisnik platnih usluga na bilo koji način modifikuje fabrički instaliran operativni sistem (i/ili korisnička prava) ili njegovu službenu nadogradnju (i/ili korisnička prava) na mobilnom uređaju na kojoj se nalazi instalirana BizMobi aplikacija;
- za nedostupnost BizMobi aplikacije do koje je došlo zbog nedostaka ili kvarova na mobilnom uređaju Korisnika platne usluge, nezavisno od toga zbog kojih razloga je do njih došlo.

Pristup i korišćenje BizMobi aplikacije odvija se putem mreže mobilnih operatera, odnosno drugih mreža koje su izvan kontrole Banke. Banka nije odgovorna za okolnosti koje su na bilo koji način dovele do sprečavanja prenosa podataka i komunikacije s BizMobi aplikacijom, uključujući, ali ne i ograničavajući se na nedostupnost odnosno slabu pokrivenost mobilne mreže, kašnjenje u prenošenju podataka, kao i prekid ili smetnje na mobilnoj mreži.

Banka je odgovorna za dostavljanje aktivacionih parametara Korisniku platnih usluga, neophodnih za aktivaciju BizMobi usluge.

Eventualne tehničke poteškoće u radu BizMobi aplikacije, Banka će nastojati da otkloni u što kraćem roku.

U slučaju da Korisnik platnih usluga ne izvrši logovanje u BizMobi aplikaciju u roku od 7 (sedam) dana nakon aktiviranja Intesa Mobi usluge na šalteru Banke, Banka ima pravo da onemogući BizMobi uslugu. Korisnik platne usluge naknadno može da zahteva aktiviranje usluge u Banci.

U slučaju nekorišćenja BizMobi aplikacije, Banka ima pravo da:

- privremeno onemogući upotrebu aplikacije, ukoliko ista nije korišćena u periodu od 3 (tri) meseca u kontinuitetu. Korisnik platnih usluga naknadno može u Banci da zahteva deblokadu usluge i izdavanje novih aktivacionih parametara, ukoliko želi da nastavi sa korišćenjem iste, i
- trajno onemogući korišćenje BizMobi usluge, kako za Korisnika platnih usluga, tako i za Ovlašćeno lice pojedinačno, ukoliko ista nije korišćena u periodu od 6 (šest) meseci u kontinuitetu. Korisnik platnih usluga naknadno može da zahteva ponovnu aktivaciju usluge, ukoliko želi da je ponovo koristi.

Pod nekorišćenjem se podrazumeva da Korisnik platne usluge u posmatranom vremenskom periodu nije izvršio ni jednu autentifikaciju ili autorizaciju ni preko jednog od dodeljenih sredstava za autentifikaciju, a bez obzira na rezultat autentifikacije ili autorizacije (uspešna ili ne).

2.4. Izvršenje platnih transakcija putem BizMobi usluge

BizMobi usluga za izvršenje platnih transakcija zaduženjem platnog računa i opozivom platnog naloga, regulisani su OUP-om za platne račune i platne usluge.

Banka će platne naloge za izvršenje platnih transakcija izvršavati zaduženjem platnih računa Korisnika platnih usluga. Platni nalozi, koji su ispravno popunjeni putem BizMobi usluge, izvršavaće se u skladu sa OUP-om za platne račune i platne usluge.

Banka će izvršiti platni nalog, kao i instant transfer odobrenja, ako za to ne postoje zakonske prepreke i ukoliko je Korisnik platnih usluga obezbedio dovoljno novčanih sredstava na platnom računu, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom.

Korisnik platnih usluga je odgovoran za kontrolu i tačnost unetih podataka, u vezi sa platnim nalogima za izvršenje platnih transakcija putem BizMobi usluge. Banka ne snosi odgovornost za nepravilno izvršenje takvih transakcija odnosno naloga, kako je regulisano OUP-om za platne račune i platne usluge.

Korisnik platnih usluga snosi svu odgovornost u vezi sa elektronski potpisanim platnim nalogima, s obzirom na automatsko izvršavanje autorizovanih platnih naloga.

Banka povratnom informacijom obaveštava Korisnika platnih usluga o uspešnosti izvršene platne transakcije zaduženjem platnog računa Korisnika platnih usluga putem BizMobi usluge. Nalog koji je primljen na izvršenje ne mora biti i izvršen automatski, o čemu se Korisnik platne usluge može informisati putem BizMobi usluge.

Smatra se da je platni nalog za izvršenje platne transakcije zaduženjem platnog računa Korisnika platnih usluga, podnesen/zadat putem BizMobi usluge, koja omogućava plaćanje od strane Ovlašćenog lica, kada je elektronski popunjen, autorizovan i izdat u ime i za račun Korisnika platnih usluga.

Ovlašćenje za izvršenje platnog naloga (putem zaduženja platnog računa), Korisnik platnih usluga daje Ovlašćenom licu potpisivanjem saglasnosti u okviru Pristupnice.

Banka ne odgovara za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija ili izvršenje neautoriziranih platnih transakcija putem BizMobi usluge:

- ako je izvršenje neautorizovane Platne transakcije, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posledica prevare Ovlašćenih lica Korisnika platnih usluga, posledica pogrešnog unosa podataka od strane Ovlašćenih lica ili ako Korisnik platnih usluga ili njegovo Ovlašćeno lice ne ispunjavaju obaveze iz ovog OUP-a za BizMobi uslugu;
- ako se utvrdi, da je platni nalog za zaduženje platnog računa Korisnika platnih usluga falsifikovan;
- ako Korisnik platnih usluga dostavi platni nalog sa netačnim brojem platnog računa.

2.5. Izvršavanje Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca

Banka Korisniku platnih usluga BizMobi aplikacije omogućava izdavanje Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izborom jedne od sledećih opcija u okviru BizMobi aplikacije:

- 1) IPS Skeniraj, koja omogućava prezentovanje Korisnika platnih usluga kao platioca putem QR koda;
- 2) IPS Pokaži, koja omogućava preuzimanje podataka od Trgovca putem QR koda.

Banka Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izvršava kao instant transfer odobrenje u skladu sa OUP za platne račune i platne usluge.

Saglasnost za izvršenje Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca Korisnik platnih usluga daje unosom PIN-a pre prezentovanja svojih ili preuzimanja podataka od Trgovca, putem QR koda.

Odmah nakon izvršenja instant transfera odobrenja iz prethodnog stava, Banka će Korisniku platnih usluga putem BizMobi aplikacije dostaviti sledeće informacije (u daljem tekstu: Informacije o izvršenom zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca):

- jasnu informaciju da je Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izvršen;
- referentnu oznaku kojom se jedinstveno identifikuje izvršena platna transakcija na Prodajnom mestu Trgovca;
- valutu i iznos izvršenog Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca.

3. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA I KURSU ZAMENE VALUTA

3.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku platnih usluga

Za aktivaciju i korišćenje BizMobi usluge Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Izvodom iz Tarife.

Korisnik platnih usluga je dužan da obezbedi sredstava na Platnom računu kod Banke, za plaćanje naknada BizMobi usluge. Ukoliko na Platnom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za ugovorenu uslugu, Korisnik platne usluge neće moći da istu koristi, sve dok iznos sredstava na Platnom računu ne bude dovoljan za naplatu naknade za korišćenje i aktivaciju BizMobi usluge.

Korisnik platnih usluga potpisom Pristupnice za BizMobi uslugu potvrđuje da je saglasan i da ovlašćuje Banku da izvrši naplatu svih naknada, u vezi sa korišćenjem BizMobi usluge, u skladu sa Tarifom.

Za izvršavanje Platnih transakcija putem BizMobi usluge, zaduženjem Platnog računa Korisnika platnih usluga, Banka naplaćuje naknadu za svaku na taj način obavljenju pojedinačnu Platnu transakciju, saglasno Tarifi.

Izvršenje platnog naloga može zahtevati kupovinu i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje (konverziju) jednih stranih sredstava plaćanja (valuta) u druga. Za navedene promene Banka će upotrebljavati kupovni ili prodajni kurs (u zavisnosti od toga koja se strana valuta kupuje, a koja prodaje) u okviru KURSNE LISTE Banke – za korisnike platnih usluga, i isti će važiti na dan izvršenja /pretvaranja valuta.

4. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA PLATNIH USLUGA I BANKE

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika platnih usluga, u vezi sa BizMobi uslugom, korišće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika na zahtev Korisnika platnih usluga, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Informacije i obaveštenja dostavljaju se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik platnih usluga može pronaći na adresi – www.bancaintesa.rs.

Banka na ugovoreni način iz prethodnog stava obaveštava Korisnika platnih usluga 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 transakcije.

Korisnik platnih usluga 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 Korisniku platnih usluga može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije koju mu je Banka stavila na raspolaganje u skladu sa Okvirnim ugovorom.

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 Korisnika platnih usluga ili se razlika vraća Korisniku platnih usluga.

5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

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 Korisnika platnih usluga, propisane su OUP-om za platne račune i platne usluge.

5.2. Povraćaj po osnovu plaćanja izvršenog izdavanjem Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca

Korisnik platnih usluga čiji je platni nalog izvršen u skladu sa tačkom 2.5. OUP za BizMobi usluge može se obratiti Banci radi podnošenja zahteva za povraćaj novčanih sredstava po osnovu takvog zaduženja (u daljem tekstu: Zahtev za povraćaj) iz jednog od sledećih razloga:

- 1) ako Korisnik platnih usluga tvrdi da je dobio Informacije o izvršenom zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, a Trgovac tvrdi da te informacije nije dobio, usled čega nije isporučio robu ili uslugu;
- 2) ako je Korisnik platnih usluga dobio Informacije o izvršenom zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, ali tvrdi:
 - a. da je Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca greškom izvršen više puta,
 - b. da je Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca izvršen u iznosu koji prelazi iznos utvrđen za plaćanje robe/usluge,
 - c. da je na istom prodajnom mestu izvršio plaćanje robe/usluge na drugi način ili drugim Zahtevom za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca,
- 3) ako su Korisnik platnih usluga i Trgovac dobili Informacije o izvršenom zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, a Korisnik platnih usluga tvrdi da, uprkos izvršenom plaćanju na Prodajnom mestu Trgovca, Trgovac nije isporučio robu ili uslugu.

Korisnik platnih usluga može podneti Zahtev za povraćaj iz razloga navedenih u tačkama 1) i 2) prethodnog stava odmah nakon prijema Informacija o izvršenom zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa.

Korisnik platnih usluga može podneti Zahtev za povraćaj iz razloga navedenog u tački 3) stava 1. u roku od 4 (četiri) meseca od isteka roka za isporuku robe/usluge, a nakasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa. U navedenom slučaju, Korisnik platnih usluga je dužan da uz zahtev za povraćaj priloži dokaz da se prethodno obratio Trgovcu u vezi sa neisporučenom robom ili uslugom.

Ukoliko Banka utvrdi da je odgovorna za nepravilno izvršenje Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca, Korisniku platnih usluga će odmah izvršiti povraćaj iznosa novčanih sredstava po osnovu takvog zaduženja, odnosno račun Korisnika platnih usluga vratiti u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršenog Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca nije ni došlo.

Izuzetno od prethodnog stava, Banka će i bez Zahteva za povraćaj Korisniku platnih usluga izvršiti povraćaj iznosa novčanih sredstava po osnovu Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca u sledećim slučajevima:

- 1) ukoliko je od Trgovca primila zahtev da izvrši povraćaj u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama zaključenim sa Trgovcem;
- 2) ukoliko je utvrdila da usled netačnih podataka u Zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca ili zbog tehničkih problema Trgovcu nije dostavila Informacije o izvršenom Zahtevu za plaćanje na prodajnom mestu Trgovca.

Banka će, nakon povraćaja sredstava na platni račun, Korisnika platnih usluga bez odlaganja obavestiti da su mu sredstva po osnovu povraćaja stavljena na raspolaganje.

6.USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG 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 Korisnika platnih usluga i koje se prema propisima mogu menjati i primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti Korisnika platnih usluga.

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

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

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

6.2. Raskid Okvirnog ugovora

Korisnik platnih usluga ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom 15 (petnaest) dana, bez naknade, i to dostavljanjem Pristupnice kojim se otkazuje BizMobi usluga koje koristi.

Korisnik platnih usluga ima pravo da raskine Okvirni 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, Korisnik platnih usluga je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik platnih usluga 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 može jednostrano raskinuti ugovor zaključen sa Korisnikom platnih usluga, u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- da Korisnik platnih usluga Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje ovog Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika platnih usluga;
- da Korisnik platnih usluga ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ovim Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 (petnaest) dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik platnih usluga ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila;
- da Korisnik platnih usluga zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom ugovoru duže od 60 (šedeset) dana;
- da su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika platnih usluga da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Korisnika platnih usluga prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- da Korisnik platnih usluga u roku od 3 (tri) dana ne obavesti Banku o promeni prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je dao Banci (po mogućnosti pisanim putem ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije);
- da 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 Korisnikom platnih usluga, kao što su, između ostalog:
 - a) da se utvrdi da se Korisnik platnih usluga nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;



b) da Korisnik platnih usluga 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;

- da ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke;
- da Korisnik platnih usluga svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- da Korisnik platnih usluga ne poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci;
- ukoliko usluga nije korišćena u periodu od 6 (šest) meseci u kontinuitetu, kako za Korisnika platnih usluga, tako i za Ovlašćeno lice pojedinačno, Korisnik platnih usluga naknadno može da zahteva ponovnu aktivaciju usluge potpisivanjem novog ugovora, ukoliko želi da je ponovo koristi.
- kada je račun Korisnika platnih usluga neaktivan u periodu od 12 (dvanaest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa 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 ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu, koju joj je Korisnik platnih usluga dostavio, zato što Korisnik platnih usluga nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte, kao dan uručenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke;
- ukoliko Korisniku platnih usluga nije moguće naplatiti naknadu za korišćenje BizMobi usluge;
- ukoliko je došlo do raskida Okvirnog ugovora o platnim računima i platnim uslugama.

7. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA PLATNIH USLUGA

7.1. Zaštita korisnika platnih usluga - preduzetnika

7.1.1. Pravo na prigovor

Korisnik platnih usluga - preduzetnik ima pravo na pismeni prigovor Banci u roku od 3 (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, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora, zaključenog sa Korisnikom platnih usluga.

Banka ne može Korisniku platnih usluga – preduzetniku, podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor se podnosi na adresu Banke:
Banca Intesa ad Beograd,
Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata,
Ulica. Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd
ili putem e-mail adrese: kontakt@bancaintesa.rs

7.1.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije

Ako je Korisnik platnih usluga - preduzetnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana, Korisnik platnih usluga - preduzetnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba pozitivnih propisa kojima se uređuju ove usluge ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora.

Korisnik platnih usluga - preduzetnik može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili protoka 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* ili putem pošte na adresu: Narodna

7.1.3. Vansudsko rešavanje sporova

Ako je Korisnik platnih usluga - preduzetnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 (petnaest) dana, sporni odnos između Korisnika platnih usluga - preduzetnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik platnih usluga - preduzetnik 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 5 (pet) dana od dana dostavljanja tog predloga.

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

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

7.2. Zaštita korisnika platnih usluga – pravnih lica

7.2.1. Prigovor na rad Banke

Korisnik platne usluge – pravno lice može podneti Prigovor na rad Banke u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, odnosno e-mail-om, koji je Banka dužna da primi i Korisniku platnih usluga – pravnom licu na njegov zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i zaposlenog Banke koji je taj prigovor primio.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da Korisniku platnih usluga – pravnom licu dostavi pismeni odgovor na Prigovor (u daljem tekstu: Odgovor) najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Prigovora. Izuzetno ako Banka, iz razloga koji ne zavise od njene volje, ne može da dostavi Odgovor u roku iz prethodnog stava – taj rok može se produžiti najviše za 15 (petnaest) dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti Korisnika platnih usluga – pravno lice u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Prigovora.

Odgovor Banke treba da bude potpun, jasan i razumljiv za Korisnika platnih usluga – pravno lice, kao i da se odnosi na predmet Prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako Banka Prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Korisnika platnih usluga – pravno lice o toj oceni, kao i o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka je dužna da u Odgovoru ukaže Korisniku platnih usluga – pravnom licu na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Banka ne može Korisniku platnih usluga – pravnom licu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

7.2.2. Postupanje Narodne banke Srbije po predlogu za posredovanje pre podnošenja pritužbe

Ako je Korisnik platnih usluga – pravno lice nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u roku navedenom u prethodnoj tački, sporni odnos između Korisnika platnih usluga – pravnog lica i Banke može se rešiti u postupku posredovanja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

7.2.3. Način podnošenja pritužbe i postupanje Narodne banke Srbije po pritužbi Korisnika platnih usluga

Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku Korisnik platnih usluga – pravno lice može u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu – u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom (e-mail) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji. Uz pritužbu Korisnik platnih usluga – pravno lice dostavlja prigovor koji je uputio Banci, odgovor (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će dopisom zatražiti od Banke da se izjasni o navodima iz pritužbe, o čemu će istovremeno obavestiti Korisnika platnih usluga – pravno lice.

Banka je dužna da se o navodima iz pritužbe izjasni u pismenoj formi u roku koji Narodna banka Srbije odredi u dopisu, a koji ne može biti duži od 8 (osam) dana od dana prijema tog dopisa, kao i da dostavi dokaze kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja.

Po prijemu izjašnjenja, odnosno po proteku roka, Narodna banka Srbije može od Banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

Narodna banka Srbije obaveštava Korisnika platnih usluga – pravno lice o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za najviše 3 (tri) meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da Korisnika platnih usluga – pravno lice pismeno obavesti pre isteka roka od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe.

Ako je u toku postupanja po pritužbi Korisnika platnih usluga – pravnog lica, pokrenut postupak posredovanja – Narodna banka Srbije zastaće s postupanjem po toj pritužbi, odnosno obustaviće to postupanje ako je postupak posredovanja okončan sporazumom.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade.

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

8. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

8.1. Raspolaganje podacima

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka vrši dostavljanje obaveštenja i dokumentacije u vezi sa Okvirnim ugovorom, na način kako je Korisnik platnih usluga odredio u Pristupnici, a u skladu sa odredbama OUP za BizMobi uslugu, koje se odnose na dostavljanje. Korisnik platnih usluga je dužan da svaku promenu ličnih i adresnih podataka, kao i promenu rezidentnosti, prijavi Banci (lično – u ekspozituri Banke, preko pošte, e-mail porukom ili faksom) sa pozivom na broj Računa, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastale promene, a u slučaju da obaveštenje Banke ne bude uručeno zbog promene adrese, smatraće se da je uredno uručeno, ako je upućeno na adresu koja je Banci zvanično dostavljena u skladu sa ovim članom, odnosno na zvaničnu adresu koju je Korisnik platnih usluga prezentovao Banci prilikom potpisivanja ovog Okvirnog ugovora.

Korisnik platnih usluga je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Banka ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku platnih usluga i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini kreditni 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 svojih organa, svojim akcionarima, 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 potpuno pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Okvirnog ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

8.2. Zaštita podataka o ličnosti

Banka ima pravo da, uz pristanak Korisnika platnih usluga, podatke o Korisniku platnih usluga koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik platnih usluga prezentovao Banci prilikom potpisivanja ovog Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku platnih usluga obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik platnih usluga 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 Korisniku platnih usluga

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Korisnik platnih usluga zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka dostavlja Korisniku platnih usluga obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi na adresu sedišta, registrovanu adresu za prijem poštanskih pošiljki, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS ili telefaks poruka 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 Korisnika platnih usluga.

Dostavljanje iz stava 1. ove tačke Banka vrši u skladu sa nalogom ili saglasnošću Korisnika platnih usluga i to prema poslednjim dostavljenim podacima.

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

U slučaju da Korisnik platnih usluga blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adresu i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik platnih usluga predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema Korisniku platnih usluga koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

- a) na dan predaje pisma 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 Korisnika platnih usluga u vezi sa dostavljanjem.

Ako je dostava pismena Korisniku platnih usluga na adresu za prijem pošte, odnosno na adresu sedišta Korisnika platnih usluga ako Korisnik platnih usluga 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 dana.

Banka u skladu sa propisima, Okvirnim ugovorom i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku platnih usluga i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na e-mail adresu, telefaksom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

Banka može vršiti dostavljanje Korisniku platnih usluga 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 Korisnika platnih usluga.

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 Korisniku platnih usluga, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

9.2. Dostavljanje koje Korisnik platnih usluga vrši Banci

Korisnik platnih usluga vrši dostavljanje pisama na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa Okvirnim ugovorom, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama, koje Banka pismeno dostavi Korisniku platnih usluga.

U zavisnosti od prirode posla, a u skladu sa važećim propisima i ugovorima sa Korisnikom platnih usluga, Banka može zahtevati da Korisnik platnih usluga 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).

10. 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.

11. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA

Banka ima pravo da od Korisnika platnih usluga 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 Korisnikom platnih usluga, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika platnih usluga, 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 Korisnika platnih usluga, ukoliko Korisnik platnih usluga 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 platnih usluga, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik platnih usluga pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

12. STUPANJE NA SNAGU

OUP za BizMobi uslugu će se primenjivati najranije 2 (dva) meseca od datuma njihovog objavljivanja, isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke odnosno na internet prezentaciji Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke, a delovi OUP za BizMobi uslugu koji regulišu iniciranje i izvršavanje Instant transfera odobrenja na prodajnom mestu Trgovca, primenjivaće se po sticanju tehničkih uslova¹.

Predsednik Upravnog odbora

Ignacio Jose Jaquotot Calvo

¹ Odredbe OUP-a za BizMobi uslugu koje regulišu iniciranje i izvršavanje Instant transfera odobrenja na prodajnom mestu Trgovca primenjuju se od 17.06.2020. godine, s obzirom da su se stekli tehnički uslovi za pružanje navedene usluge.