U primeni od 06.05.2025.godine

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 91/2010, 14/2015 i 19/25) i člana 33. stav 2. tačka 5. Statuta Banca Intesa a.d. Beograd, Upravni odbor Banca Intesa AD Beograd donosi

# OPŠTE USLOVE POSLOVANJA BANCA INTESA AD BEOGRAD ZA BUSINESS DEBITNE KARTICE ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE

## 1. UVODNE ODREDBE

### 1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Banca Intesa AD Beograd uređuje:

- uslove pod kojima Banka pruža usluge izdavanja i korišćenja business debitnih kartica za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: business debitne kartice),
- informacije i podatke o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta,
- informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke,
- informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija, kao i
- uslove za izmene i dopune, kao i prestanak Okvirnog ugovora.

Opštim uslovima poslovanja smatraju se i standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Korisnicima.

Pojmovi korišćeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeće značenje:

**1) Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Korisnik kao platilac ili kao primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja, pri čemu se smatra platnom transakcijom na daljinu ako je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu;

**2) Platni nalog** označava instrukciju Korisnika kao platioca ili kao primaoca plaćanja Banci kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

**3) Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka;

**4) Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga odnosno za iniciranje platne transakcije;

**5) Korisnik** označava pravno lice ili preduzetnika, koji je potpisnik Ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa pravnog lica/preduzetnika kod Banca Intesa AD Beograd i posluje sa business debitnim karticama;

**6) Pojedinačni korisnik** je lice zaposleno kod Korisnika odnosno drugo lice po zahtevu Korisnika i/ili registrovano vozilo u vlasništvu Korisnika kome, odnosno na koje se izdaje business debitna kartica u skladu sa Ugovorom o otvaranju i vođenju platnog računa pravnog lica/preduzetnika kod Banca Intesa AD Beograd;

**7) Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

**8) Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

**9) Preduzetnik** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;

**10) Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje i u kome je dužna da omogući izvršenje platne transakcije svom Korisniku kao korisniku platnih usluga;

**11) Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

**12) Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinila Banka ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

**13) Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Korisniku i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju Korisnika i/ili njegovog platnog računa;

**14) Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

**15) Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju, kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

**16) Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju, kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države. Do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji međunarodna platna transakcija označava i domaće platne transakcije između nerezidenata i rezidenata ili između nerezidenata koje se izvršavaju u dinarima, kao i domaće transakcije u valutama trećih zemalja;

**17) Treća država** - do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, označava svaku stranu državu, a nakon tog dana – državu koja nije država članica EU;

**18) Banka** označava Banca Intesa AD Beograd, sa sedištem u Beogradu-Novi Beograd, ul. Milentija Popovića 7b, MB: 07759231, PIB:100001159, koja ima dozvolu za rad Narodne banke Srbije, u skladu sa zakonom kojim se uređuju banke;

**19) Slip** označava potvrdu o izvršenoj transakciji business debitnom karticom;

**20) Business debitna kartica** označava instrument plaćanja i identifikacije koje izdaje Banka na zahtev Korisnika, a po osnovu ugovora sa kartičarskom organizacijom koja je vlasnik brenda business debitne kartice;

**21) Prodajno mesto** označava prodajno mesto trgovca na kome se obavezno prihvataju business debitne kartice, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za prodaju roba i pružanje usluga;

**22) Internet prodajno mesto** označava prodajno mesto gde se izlaganje i prodaja proizvoda i usluga, kao i sve ostale radnje vezana za proces prodaje, vrši putem elektronskih kanala komunikacije (internet, telefon, imejl) i bez fizičkog kontakta trgovca i Korisnika;

**23) Autorizacija** označava proces u kome se vrši odobravanje transakcija po business debitnim karticama;

**24) Autentifikacija** označava postupak koji Banci omogućava proveru identiteta Korisnika ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata Korisnika;

**25) Pouzdana autentifikacija** Korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna), posedovanja (nešto što samo Korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji;

**26) Personalizovani sigurnosni elementi** označavaju personalizovane podatke i obeležja koja Banka dodeljuje Korisniku u cilju autentifikacije;

**27) Samouslužni uređaj** označava elektronski uređaj namenjen izvršavanju platnih transakcija, plaćanja robe i/ili usluga i uplate gotovog novca, a na kojem se transakcije sprovode korišćenjem business debitne kartice i identifikacijom Korisnika, na način uslovljen od strane samog samouslužnog uređaja.

**28) POS (Point of Sale) terminal** – označava elektronski uređaj koji služi za prihvatanje platnih kartica na prodajnom mestu;

**29) Bankomat (ATM uređaj)** – označava elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca, proveri stanja na računu Korisnika, i druge usluge koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja;

**30) Isplatno mesto** označava mesto na kojem je poslovni subjekt ovlašćen da prihvata business debitnu karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS terminalu;

**31) Digitalni novčanik** označava aplikativno rešenje mobilnog plaćanja koje je razvio i nudi pružalac usluge digitalnog novčanika, a koje Korisniku omogućava da unutar aplikacije registruje podatke vezane za jednu ili više platnih kartica i tako generiše virtuelizovanu karticu/virtuelizovane kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija. Uslove i način korišćenja digitalnog novčanika, Korisnik ugovara s pružaocem usluge, koji istovremeno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju digitalni novčanik. Korisnik se na internet stranici Banke može informisati u kojim digitalnim novčanicima može jednu ili više business debitnih kartica koje mu je izdala Banka registrovati kao virtuelizovanu karticu;

**32) Virtuelizovana kartica** označava digitalni prikaz business debitne kartice u Digitalnom novčaniku i/ili aplikacijama mobilnog i elektronskog bankarstva Banke koja Korisniku omogućava beskontaktne platne transakcije na prodajnim mestima koja omogućavaju bežični prenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja i/ili na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav vid plaćanja. Banka, kao izdavalac kartice, određuje vrste kartica koje je moguće virtuelizovati;

**33) Mobilni uređaj** označava uređaj na kom je instaliran Digitalni novčanik koji je Korisnik ugovorio s Pružaocem usluge digitalnog novčanika;

**34) Pružalac usluge digitalnog novčanika (Pružalac usluge)** označava pravno lice koje pruža uslugu Digitalnog novčanika u kom Banka, na osnovu sporazuma o saradnji sa pružaocem usluge, Korisniku omogućava da registruje jednu ili više business debitnih kartica koje Banka izdaje.

**35) Okvirni ugovor za platne račune i platne usluge** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- 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),
- Opšti uslovi poslovanja,
- Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa pravnog lica/preduzetnika kod Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Ugovor),
- Tarifa naknada za usluge Banke (u daljem tesktu: Tarifa),
- Uslovi korišćenja business debitnih kartica (u slučaju korišćenja business debitnih kartica),
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga(u daljem tekstu. Terminski plan),
- Zahtev za izdavanje business debitne/ih kartice/a.

Korisnik ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku, na papiru 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 uporedi 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

Opšte uslove poslovanja i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor. Između dve redovne sednice Upravnog odbora, opšti akt iz tačke 1.1 stav 2. može doneti i Izvršni odbor. Upravni odbor daje saglasnost na takvu odluku Izvršnog odbora na prvoj narednoj redovnoj sednici.

### 1.3. Odnos između Ugovora, Opštih uslova poslovanja i OUP-a za platne račune i platne usluge

Opšti uslovi poslovanja smatraju 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 međusobne neusklađenosti između odredbi Ugovora, Opštih uslova poslovanja i OUP-a za platne račune i platne usluge, u odnosima između Banke i Korisnika obavezujuće su najpre odredbe zaključenog Ugovora i ovih Opštih uslova poslovanja.

U slučaju međusobne neusklađenosti između Ugovora i drugih akata koji čine Okvirni ugovor, obavezujuće su najpre odredbe Ugovora.

## 2. BUSINESS DEBITNE KARTICE

### 2.1. Uslovi pod kojima Banka izdaje business debitnu karticu

Ukoliko Korisniku izdaje Business debitnu karticu, Banka bez naknade izdaje karticu kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos domaćih platnih transakcija obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Pored kartice iz prethodnog stava, Banka na poseban zahtev Korisnku može izdati i drugu karticu iz svoje ponude, a kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga domaćih platnih transakcija obavlja van Republike Srbije.

Izdate business debitne kartice su vlasništvo Banke.

### 2.2. Obaveze i prava Banke i Korisnika

Podatke koji se odnose na poslovanje business debitnom karticom Banka čuva i upotrebljava u skladu sa pozitivnim propisima. Potpisivanjem zahteva za izdavanje business debitne kartice, Korisnik daje saglasnost da Banka sredstvima za automatsku obradu ili klasičnim sredstvima ispostavi, obrađuje i čuva lične podatke koje je naveo u svom zahtevu.

Business debitna kartica je neprenosiva i može je koristiti samo Korisnik. Izdate business debitne kartice su vlasništvo Banke. Sve business debitne kartice je moguće koristiti na svim prodajnim, isplatnim i internet mestima i bankomatima u zemlji i inostranstvu, osim ako drugačije nije utvrđeno Opštim uslovima poslovanja ili Okvirnim ugovorom između Banke i Korisnika.

Zbog sigurnosti poslovanja Korisnik je dužan da business debitnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) čuva i sa njom odgovorno postupa. Korisnik je dužan da preduzme sve razumne mere zaštite PIN-a radi sprečavanja zloupotreba business debitne kartice, odnosno da ne zapisuje PIN na kartici ili dokumentu koji se čuva uz business debitnu karticu, ne koristi pomoć drugih pri unosu PIN-a, kao i da preduzima ostale odgovarajuće mere da ne bi došlo do zloupotrebe business debitne kartice.

Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za neovlašćeno korišćenje business debitne kartice izdate na njegovo ime.

Banka je dužna da obezbedi Korisniku da samo on ima pristup PIN-u do uručenja business debitne kartice. Banka snosi rizik u vezi s dostavljanjem Korisniku business debitne kartice i PIN-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 Korisnika ili se razlika vraća Korisniku.

Business debitnu karticu je moguće koristiti na prodajnim mestima, isplatnim mestima i bankomatima u zemlji i u inostranstvu sa oznakom kartičarske organizacije, kao i kod platnih transakcija na daljinu koje su omogućene upotrebom ove business debitne kartice. U slučaju kupovine putem interneta, Korisniku se preporučuje da prethodno business debitnu karticu prijavi u sistem 3D Secure, ukoliko je omogućeno, ili koristi druge mehanizme zaštite koje Banka nudi.

Za transakcije izvršene na prodajnom mestu, Bankomatu i isplatnom prodajnom mestu izdaje se potvrda o transakciji. Kopiju potvrde o transakciji zadržava Korisnik za svoju evidenciju. U slučaju platnih transakcija na daljinu , fizička prisutnost business debitne kartice nije moguća, pa u toj situaciji potvrdu o izvršenoj transakciji Korisnik dobija putem imejla.

Business debitna kartica se ne sme koristiti protivpravno, uključujući nabavku roba ili usluga zabranjenih zakonom. Svaka upotreba business debitne kartice suprotno zakonu, kao i plaćanje roba i/ili usluga zabranjenih zakonom je kažnjiva (korišćenje kartice kao sredstvo osiguranja podmirenja duga nije dozvoljeno, kao ni korišćenje debitne kartice za kupovinu pornografskih sadržaja, prostituciju, trgovinu drogom i opojnim sredstvima, kao i za druge nezakonite radnje) i ima za posledicu prestanak prava korišćenja, oduzimanje business debitne kartice i povlači odgovornost Korisnika za sve eventualne gubitke.

## 3. USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA

### 3.1. Forma i način davanja i povlačenja saglasnosti

1. Banka će izvršiti platni nalog, kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:
   a) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose bančinih naknada, kad je to Okvirnim ugovorom propisano kao obaveza, povezanih sa izvršenjem (porezi, carine, naknade drugih banaka itd.);
   b) ukoliko je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
   c) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje.

Saglasnost se daje preduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno ista se smatra autorizovanom:

- uručenjem business debitne kartice zaposlenom na prodajnom mestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji (slipa);
- uručenjem business debitne kartice na isplatnom mestu, radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine generisane iz POS terminala na isplatnom mestu;
- unošenjem PIN-a na POS terminalu i Bankomatu;
- unošenjem podataka s business debitne kartice, uključujući i personalizovane sigurnosne elemente zahtevane na internet prodajnom mestu
- postupanjem s business debitnom karticom na način kako to uslovljava samouslužni uređaj;
- postupanjem sa business debitnom karticom na prodajnom / isplatnom mestu kod kojeg se ne zahteva unos PIN-a, ni potpis na potvrdi o transakciji do određenog iznosa transakcije, u skladu sa pravilima kartičarske organizacije;
- upotrebom Digitalnog novčanika odnosno Virtuelizovane kartice na način definisan u tački 7.1. Opštih uslova poslovanja.

Korisnik ne može opozvati izvršenje platne transakcije business debitnom karticom, nakon što je ista autorizovana.

2. Kada se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.

3. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga iz ove tačke ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

### 3.2. Dostavljanje

#### 3.2.1 Dostavljanje koje Banka vrši Korisniku

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

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

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

U slučaju da Korisnik blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, imejl i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik 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 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 Korisnika u vezi sa dostavljanjem.

Ako je dostava pismena društvu na adresu za prijem pošte, odnosno na adresu sedišta društva ako društvo 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, Opštim uslovima poslovanja i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na imejl, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

Banka može vršiti dostavljanje Korisniku i preko trećih lica sa kojima ima zaključen ugovor o vršenju dostave, sa ugovorenom obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka i podataka vezanih za ličnost Korisnika.

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

### 3.2.2 Dostavljanje koje Korisnik vrši Banci

Korisnik vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova u skladu sa Opštim uslovima poslovanja, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i u skladu sa drugim instrukcijama koje Banka pisanim putem dostavi Korisniku.

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

a) u originalu ili fotokopiji, sa ili bez overe nadležnog organa da je kopija 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).

Korisnik 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.

## 3.3 Vreme prijema platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije

Vreme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak u kojem je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka sprovela postupak autentifikacije.

Primljeni nalog će Banka izvršiti uz uslov da je od prodajnog mesta kao primaoca plaćanja odnosno od drugih pružalaca platnih usluga kao primaoca plaćanja primila platni nalog.

Banka će primljeni nalog izvršiti u skladu sa uslovima kartičarske organizacije, ali ne kasnije od 30 dana od datuma prijema takvog naloga.

Poslovnim danom Banke smatra se svaki radni dan osim: subote, nedelje, praznika i neradnih dana (prema važećim propisima Republike Srbije).

Ako Korisnik i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan, s tim da ako taj dan nije Poslovni dan Banke, smatra se da je platni nalog primljen narednog Poslovnog dana Banke.

Banka kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da obezbedi da je datum valute zaduženja Korisnikovog platnog računa u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije. Banka primaoca plaćanja dužna je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi sa izvršenjem platne transakcije najkasnije Poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu tog pružaoca. U slučaju domaće platne transakcije, ako Korisnik na platni račun kod Banke uplati gotov novac u valuti tog platnog računa – Banka je dužna da obezbedi da datum valute odobrenja tog platnog računa bude datum kada je primila gotov novac.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država, Banka nije dužna da Korisniku dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom za izvršenje platne transakcije i naknadama banke primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku iniciranja takve platne transakcije ne raspolaže takvim informacijama, već da o tome pruži informacije u očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

## 3.4 Obaveze Korisnika

Korisnik preuzima potpunu odgovornost za zakonito i ugovoreno korišćenje business debitnih kartica izdatih po Okvirnom ugovoru.

Korisnik se obavezuje:

- da na računu obezbedi dovoljno sredstva radi izmirenja svih obaveza nastalih upotrebom business debitnih kartica izdatih po Okvirnom ugovoru, te da u ugovorenom roku plaća naknadu, proviziju i ostale troškove;
- da na zahtev Banke dostavlja finansijske izveštaje koji se sačinjavaju na način i u rokovima propisanim pozitivnim propisima, a po potrebi i drugu dokumentaciju u rokovima propisanim pozitivnim propisima i u rokovima koje odredi Banka;
- da omogući Banci kontrolu ekonomsko-finansijskog poslovanja, kontrolu poslovnih knjiga, evidencije i drugih dokumenata;
- da odmah obavesti Banku, pisanim putem, o slučaju blokade sredstava na svojim računima kod bilo koje banke, u trajanju dužem od 15 kalendarskih dana;
- da neizostavno i bez odlaganja obavesti Banku, pisanim putem, o bilo kojoj okolnosti koja bi mogla da onemogući ispunjenje obaveza Korisnika iz Okvirnog ugovora;
- da 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;
- da u slučaju promene ličnih i adresnih podataka Pojedinačnog korisnika informiše Pojedinačnog korisnika da je u obavezi da u roku od 15 dana obavesti Banku o promeni prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, odnosno podataka o ličnom dokumentu (preko pošte na adresu: Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija (za Kontakt centar), elektronskom poštom na imejl: kontakt@bancaintesa.rs ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije).

Korisnik se obavezuje da blagovremeno 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, kao i da, u slučaju nastupanja navedenih promena, dostavi Banci dodatna sredstva obezbeđenja koje Banka bude tražila u cilju obezbeđenja svojih potraživanja po osnovu Okvirnog ugovora, a koje obaveze za Korisnika postoje i u slučaju da zakonskim/podzakonskim propisima budu uvedena nova sredstva obezbeđenja naplate potraživanja.

Ukoliko kod Korisnika za vreme trajanja Okvirnog ugovora do konačnog namirenja obaveza iz Okvirnog ugovora, dođe do statusne promene ili promene oblika, novonastali pravni subjekat, kao pravni sledbenik Korisnika, neograničeno je solidarno odgovoran za obaveze Korisnika preuzete Okvirnim ugovorom i ima sva prava koja Korisniku pripadaju na osnovu Okvirnog ugovora.

Korisnik je saglasan da, u slučaju da za vreme trajanja Okvirnog ugovora, od njegove imovine bude osnovan novi pravni subjekat, isti bude solidarno odgovoran za obaveze Korisnika iz Okvirnog ugovora, u smislu instituta pristupanja dugu iz člana 452. Zakona o obligacionim odnosima.

Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu sa obavezujućim odredbama ove tačke, sve obaveze Korisnika po Okvirnom ugovoru, smatraju se dospelim.

## 4. INFORMACIJE I PODACI O KURSU ZAMENE VALUTA

### 4.1 Kurs zamene valute

Transakcije plaćanja robe/usluge, isplate gotovog novca i prijema sredstava na račun koje nastaju upotrebom business debitne kartice u zemlji, Banka dobija obračunate u dinarima (RSD).

Izuzetno, transakcije koje nastaju upotrebom business debitne kartice u zemlji kod pojedinih trgovaca (npr, aviokomapanije), a u skladu sa pravilim kartičarskih organizacija, Banka dobija obračunate u evrima (EUR).

Transakcije plaćanja robe/usluge i isplate gotovog novca koje nastaju upotrebom business debitne kartice u inostranstvu Banka dobija obračunate u evrima (EUR). Konverziju iz originalne valute transakcije u evre (EUR) vrši kartičarska organizacija po sopstevnoj kursnoj listi koja važi u trenutku obrade transakcije.

Transakcije priliva po osnovu posebne funkcionalnosti za prenos sredstava na business debitnu karticu Banka dobija obračunate u dinarima (RSD). Konverziju iz originalne valute transakcije u dinare (RSD) vrši kartičarska organizacija po sopstevnoj kursnoj listi koja važi u trenutku obrade transakcije.

Konverzija iz obračunske valute u valutu platnog računa uz koji je business debitna kartica izdata, ukoliko se razlikuju, vrši se u skladu sa Ugovorom.

## 5. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, povezano sa pravima i obavezama iz Okvirnog ugovora, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Informacije i obaveštenja dostavljaće se u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći, na adresi adresi: www.bancaintesa.rs. Adresa za komunikaciju Korisnika sa Bankom je kontakt@bancaintesa.rs.

Korisnik 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.

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

### 6.1. Postupanje u slučaju oštećenja, krađe ili gubitka kartice

O uništenju odnosno oštećenju business debitne kartice, Korisnik obaveštava Banku u pisanoj formi, popunjavanjem odgovarajućeg obrasca. O gubitku ili krađi business debitne kartice Korisnik je dužan da obavesti Banku telefonskim putem (tel: 011/30 10 160) ili u ekspozituri Banke, odmah po saznanju. Ukoliko je Banku obavestio telefonom, to obaveštenje mora potvrditi u pisanoj formi korišćenjem odgovarajućeg obrasca, u najbližoj poslovnoj jedinici Banke, u roku od tri dana od dana prijave Banci.

Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu business debitne kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe. Banka će sa danom prijema obaveštenja o gubitku, krađi ili drugoj zloupotrebi business debitnih kartica, oglasiti business debitnu karticu nevažećom kroz elektronske sisteme zaštite. U slučaju da Korisnik posle prijave nestanka pronađe business debitnu karticu, ne sme je koristiti, već je bez odlaganja mora vratiti Banci.

Ako Banka ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem business debitne kartice, odnosno podataka s business debitne kartice, Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom, koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio:

1) svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju business debitne kartice,

2) obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja business debitne kartice, odnosno podataka s business debitne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

Banka će Korisniku putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je prijavio u Banci, slati informaciju o svakoj transakciji izvršenoj u inostranstvu.

Banka će putem telefona ili imejla koje je Korisnik prijavio u Banci, obavestiti Korisnika o svakoj transakciji koja se može smatrati rizičnom odnosno o prevari, sumnji na prevaru ili bezbednosnoj pretnji.

Korisnik je dužan, da odmah po dobijanju poruke o potrošnji koju ne prihvata kao svoju, obavesti Banku pozivom Kontakt centra Banke ili u ekspozituri Banke i izvrši blokadu svoje business debitne kartice.

### 6.2. Zamena business debitne kartice

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe business debitne kartice, Korisnik ima pravo na zamenu iste, pri čemu se Korisniku izdaje novi broj business debitne kartice, kao i novi PIN.

U slučaju oštećenja business debitne kartice ili promene ličnih podatka Korisnika, Korisnik ima pravo na zamenu business debitne kartice.

### 6.3. Pravo Banke za blokadu business debitne kartice

Banka može onemogućiti korišćenje business debitne kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost business debitne kartice, zatim ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju business debitne kartice ili njenom korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja, kada je korišćenje business debitne kartice povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenim prekoračenjem računa Korisniku.

Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri i o razlozima blokade business debitne kartice, pre blokade business debitne kartice, a najkasnije odmah nakon blokade. Izuzetno, Banka neće obavestiti Korisnika o nameri i razlozima blokade business debitne kartice ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje business debitne kartice ili je zameniti novom kada prestanu da postoje razlozi za blokadu.

### 6.4. Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije

Izuzetno od odgovornosti Banke za neodobrene platne transakcije, Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, do iznosa od 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- izgubljene ili ukradene business debitne kartice, ili
- business debitna kartica koja je bila zloupotrebljena.

Izuzetno od stava 1 ove tačke, Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog njegovih prevarnih radnji ili proističu iz neispunjenjem sledećih obaveza Korisnika usled njegove namere ili krajnje nepažnje:

- dužnosti Korisnika da koristi business debitne kartice u skladu sa propisima, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje te kartice;
- dužnost da odmah po prijemu business debitne kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata te kartice;

- dužnost da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi business debitne kartice, o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

Korisnik neće snositi gubitke u sledećim slučajevima:

- ako gubitak, krađu ili zloupotrebu business debitne kartice Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz prethodnog stava ove tačke;
- ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka Banke ili drugog lica kome su aktivnosti Banke poverene, izuzev u slučaju iz prethodnog stava ove tačke;
- ako Banka nije u svakom trenutku obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenoj, ukradenoj ili zloupotrebljenoj business debitnoj kartici, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnjiKorisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika;
- ako Banka ne zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnikaako je neodobrena platna transakcija izvršena nakon što je obavestio Banku da je business debitna kartica izgubljena, ukradena ili zloupotrebljena, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

### 6.5. Zahtev Korisnika za pravilno izvršenje platne transakcije

Korisnik je dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje iste odmah nakon saznanja o platnoj transkaciji, a pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

### 6.6. Odgovornost Banke za neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije i dužna je da u skladu sa zakonom, odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa za takve transakcije Korisniku odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena ili nepravilno izvršena platna transakcija nije izvršena, zajedno sa iznosom naplaćenih naknada za izvršenje predmetne platne transakcije, osim ako Korisnik nije zahtevao pravilno izvršavanje platne transakcije.

Ako Korisnik tvrdi da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je od Korisnika osporena platna transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena kao i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Banka je dužna da u skladu sa zakonom Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavestio o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku, Banka nije obezbedila informacije o platnoj transakciji, Banka je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i dužna je da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci, a ako je Korisnik obavesti o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Odgovornost Banke za neodobrene platne transakcije regulisana je tačkom 5.2. OUP za platne račune i platne usluge.

Odredbe o odgovornosti ne primenjuju se na odgovornost Banke i Korisnika u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz zakona ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

### 6.7. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku

Banka će Korisniku na njegov zahtev da izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za povraćaj), koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1) da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o činjenicama koji se odnose na ispunjenost uslova iz stava 1. ove tačke, a Korisnik se ne može pozivati na uslov iz stava 1. alineja 2) ove tačke, ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po referentnom kursu.

Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj u roku od 56 dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili ga obavestiti o razlozima za odbijanje zahteva za povraćaj, u roku od 10 Poslovnih dana. U slučaju povraćaja sredstava datum valute odobrenja Korisnikovog platnog računa može da bude najkasnije datum kada je zadužen za platnu transakciju.

Ukoliko Banka izvrši povraćaj reklamiranog iznosa Korisniku, a u reklamacionom postupku koji sprovodi prema pravilima kartičarske organizacije ustanovi da je reklamacija bila neosnovana, Banka će bez posebne saglasnosti Korisnika zadužiti njegov platni račun za iznos neosnovano vraćenih sredstava.

Ako odbije zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Korisnika obavesti:

1) o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, a kod preduzetnika i vansudsko rešavanje spornog odnosa,
2) o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama, kao i
3) o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Korisnik neće imati pravo na povraćaj iznosa platne transakcije iz stava 1. ove tačke ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1) da je Korisnik neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
2) da je Banka ili primalac plaćanja najmanje 28 dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji.

## 7. USLOVI KORIŠĆENJA DIGITALNOG NOVČANIKA

### 7.1. Aktivacija, korišćenje i vršenje platnih transakcija Virtuelizovanom karticom

Korisnik ugovara uslugu Digitalnog novčanika s Pružaocem usluge. Banka nije ugovorna strana, ne preuzima, niti može preuzeti prava i obaveze iz tog ugovora, ne odgovara za dostupnost niti za način funkcionisanja te usluge. Korisnik je saglasan da Pojedinačni korisnik može registrovati Business debitnu karticu u aplikaciju Digitalni novčanik.

Korisnik može registrovati svoju business debitnu karticu u Digitalni novčanik bilo putem aplikacije Pružaoca usluge bilo putem aplikacije mobilnog bankarstva Banke, ukoliko Banka to omogući. Registrovanjem business debitne kartice u Digitalnom novčaniku, kreira se Virtuelizovana kartica za koju važe svi uslovi koji se primenjuju na business debitnu karticu čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz, a u skladu sa Okvirnim ugovorom koji je Korisnik zaključio sa Bankom.

Ukoliko Korisnik ima više registrovanih platnih kartica u Digitalnom novčaniku, samostalno određuje kojom od njih će inicirati platnu transakciju.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem Digitalnog novčanika odnosno Virtuelizovanom karticom Korisnik daje prinošenjem Mobilnog uređanja POS terminalu, odnosno odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom na internet prodajnom mestu i unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata koje sam odredi ili ugovori sa Pružaocem usluge. Za iznos tako izvršene platne transakcije Banka će zadužiti platni račun Korisnika za koji je vezana registrovana business debitna kartica. Informacije o izvršenim platnim transakcijama putem usluge Digitalnog novčanika Korisnik osim od Banke može dobiti i od Pružaoca usluge.

### 7.2. Prestanak ili ograničenje prava korišćenja Virtuelizovane kartice, zamena odnosno obnova business debitne kartice

Ako iz bilo kog razloga dođe do raskida Okvirnog ugovora po kom je Banka Korisniku izdala business debitnu karticu čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz, ukoliko Korisnik odustane od korišćenja business debitne kartice ili Banka uskrati Korisniku pravo na korišćenje business debitne kartice, istovremeno prestaje i pravo korišćenja Virtuelizovane kartice.

Banka može trajno ili privremeno blokirati Virtuelizovanu karticu iz razloga koji se odnose na sigurnost pružanja platnih usluga, na sumnju na neovlašćeno korišćenje Virtuelizovane kartice, odnosno njeno korišćenje radi prevare. Banka će obavestiti Korisnika o nameri i razlozima blokade Virtuelizovane kartice pre blokade, a najkasnije odmah nakon blokade, osim ako bi davanje takvog obaveštenja bilo protivno objektivno opravdanim razlozima bezbednosti ili propisima. Banka će ponovo omogućiti registrovanje Virtuelizovane kartice kada prestanu da postoje razlozi za blokadu. Razlozi privremene i trajne blokade odnosno onemogućavanja korišćenja business debitne kartice, važe i za Virtuelizovanu karticu. Blokada business debitne kartice ima za posledicu i blokadu Virtuelizovane kartice, dok blokada Virtuelizovane kartice ne mora imati za posledicu blokadu business debitne kartice.

Banka će onemogućiti korišćenje Virtuelizovane kartice i u slučaju da usluga Digitalnog novčanika u kome je generisana Virtuelizovana kartica više nije dostupna za business debitne kartice koje izdaje, a o tome će blagovremeno obavestiti Korisnika.

Pružalac usluge može onemogućiti korišćenje Virtuelizovane kartice iz nekog od razloga koji je ugovoren s Korisnikom. U tom slučaju, Banka ne može niti ima obavezu da utiče na Pružaoca usluge u pogledu dostupnosti Digitalnog novčanika Korisniku.

U situaciji redovne obnove business debitne kartice, nije potrebna ponovna aktivacija Virtuelizovane kartice kroz Digitalni novcanik. U slučaju nepreuzimanja business debitne kartice, Banka zadržava pravo da onemogući korišćenje Virtuelizovane kartice u Digitalnom novčaniku. Ako Banka iz bilo kog razloga Korisniku zameni business debitnu karticu koju je registrovao u Digitalnom novčaniku novom business debitnom karticom (na primer, ako je prijavljena kao izgubljena), nije potrebna ponovna aktivacija Virtuelizovane kartice kroz Digitalni novcanik.

Brisanje Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korišćenja business debitne kartice čija je Virtuelizovana kartica digitalni prikaz. Ako nakon brisanja Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika Korisnik želi ponovno da koristi svoju business debitnu karticu kao Virtuelizovanu karticu, može je ponovno registrovati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Virtuelizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa Korisnika obaveze da izmiri sve obaveze nastale tom karticom pre brisanja.

Nemogućnost korišćenja Virtuelizovane kartice iz navedenih razloga ne oslobađa Korisnika obaveze da plati ili obezbedi sredstva na platnom računu za plaćanje svih obaveza nastalih upotrebom business debitne kartice i Virtuelizovane kartice.

### 7.3. Bezbednost

Registrovanjem business debitne kartice u Digitalnom novčaniku na određenom Mobilnom uređaju, Korisnik preuzima obavezu da s dužnom pažnjom postupa s Mobilnim uređajem, kao i da preduzme sve razumne mere radi zaštite i očuvanja poverljivosti informacija smeštenih na Mobilnom uređaju, a koje je ugovorio s Pružaocem usluge, za potrebe davanja saglasnosti za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem Digitalnog novčanika, odnosno Virtuelizovanom karticom. Obaveze u pogledu načina postupanja s personalizovanim sigurnosnim elementima platnih instrumenata, koje je Korisnik preuzeo Okvirnim ugovorom, odnose se i na Mobilni uređaj i ove elemente. Sve platne transakcije inicirane Virtuelizovanom karticom smatraće se iniciranim od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zloupotrebu Mobilnog uređaja ili svojih personalizovanih sigurnosnih elemenata za Mobilni uređaj. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Virtuelizovanom karticom shodno se primenjuju odredbe tačaka 6.4. do 6.7. Opštih uslova poslovanja.

Korisnik se obavezuje:

- da će, prilikom kreiranja personalizovanih sigurnosnih elemenata za Mobilni uređaj i/ili Digitalni novčanik, postupiti s dužnom pažnjom na način da neće odabrati sigurnosne elemente koje bilo ko iz bilo kog razloga može pogoditi ili povezati s Korisnikom,
- da onemogući pristup svom Mobilnom uređaju otiskom prsta drugih lica ili putem prepoznavanja lica drugih lica,
- ako je, pre ugovaranja Digitalnog novčanika i generisanja Virtuelizovane kartice, postavio sigurnosne elemente na svom Mobilnom uređaju kao što su lozinka, zadati uzorak za zaključavanje Mobilnog uređaja ili pristup otiskom prsta, da ih pregleda i izmeni sve sigurnosne elemente koji su postavljeni na način da ih bilo ko može pogoditi i o kojima je Korisnik već, neposredno ili posredno, dao informacije drugim licima,
- da će, ako posumnja da su bilo kome poznati ili bi mogli biti poznati njegovi personalizovani sigurnosni elementi za Mobilni uređaj ili bilo koji sigurnosni elementi za pristup Mobilnom uređaju, izmeniti te elemente bez odlaganja, a u slučaju gubitka ili krađe Mobilnog uređaja ili sumnje u zloupotrebu Mobilnog uređaja ili personalizovanih sigurnosnih elemenata, da će bez odlaganja obavestiti Banku u skladu sa tačkom 6.1. Opštih uslova poslovanja.

### 7.4. Naknada za uslugu Digitalnog novčanika

Banka nema uticaja na naplatu naknada od strane Pružaoca usluge za uslugu koju pruža ili trećih lica koji pružaju usluge povezane s tom uslugom.

### 7.5. Obrada podataka o ličnosti i platnim transakcijama iniciranim Virtuelizovanom karticom

Registrovanjem Business debitne kartice u Digitalnom novčaniku kroz aplikaciju mobilnog bankarstva, Pojedinačni korisnik ovlašćuje Banku da Pružaocu usluge dostavi njegove identifikacione i podatke o debitnoj kartici koju registruje, uključujući i podatak o roku važenja kartice, a sve u cilju zaključenja ugovora između Korisnika i Pružaoca usluge. Pružalac usluge je rukovalac obrade podataka o ličnosti u odnosu na lične podatke, te je kao takav odgovoran za zakonitost obrade ličnih podataka potrebnih za zaključenje i izvršenje ugovora o korišćenju usluge Digitalnog novčanika, za vreme trajanja i po prestanku ugovora. Banka ne utiče i ne odgovara za način na koji Pružalac usluge preuzima i obrađuje podatke.

Tokom važenja i korišćenja Virtuelizovane kartice Banka dostavlja Pružaocu usluge nepersonalizovane informacije o platnim transakcijama iniciranim Virtuelizovanom karticom u svrhu izvršenja ugovora između Korisnika i Pružaoca usluge.

Ugovaranje i korišćenje Digitalnog novčanika uključuje sigurni prenos informacija putem elektronskih komunikacionih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružaoci elektronskih komunikacionih usluga na koje Banka ne može da utiče, uključujući i pružaoca elektronskih komunikacionih usluga Pojedinačnog korisnika ili Korisnika. Banka ne odgovara za dostupnost i način funkcionisanja ovih usluga, za prenos podataka putem ovih usluga od Pružaoca usluge do Mobilnog uređaja koji se koristi i obrnuto, kao ni za arhiviranje i čuvanje podataka na Mobilnom uređaju Pojedinačnog korisnika, odnosno Korisnika.

## 8. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

### 8.1. Izmene i dopune Okvirnog ugovora

Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da je Korisniku dostavi predlog tih izmena i dopuna u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene.

Izuzetno od prethodnog stava, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist Korisnika ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena će se primenjivati odmah, bez prethodnog dostavljanja Korisniku predloga izmena i dopuna odredaba Okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Nakon prijema predloga iz prvog stava ove tačke, Korisnik može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene ili se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom iz stava 1. ove tačke ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku, da sa s tim predlogom nije saglasio, o čemu će Banka obavestiti Korisnika istovremeno sa dostavljanjem tog predloga.

Banka je dužna da Korisnika, istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora,obavesti o njegovom pravu da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, isti raskine bez plaćanja naknade i drugih troškova, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Promene kursa zamene valuta mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama referentnog kursa.

Ako se kurs zamene valuta promeni u korist Korisnika, ta promena se može primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika.

Banka je dužna da obezbedi jednak tretman Korisnika kod obračunavanja i primene promena kursa zamene valuta iz stava 6. i 7. ovog člana.

### 8.2. Uslovi za jednostrani raskid, ništavost odredbi Okvirnog ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 15 dana, bez naknade.

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

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Korisnik je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužan da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik 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.

Osim u gore navedenim slučajevima, Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor zaključen sa Korisnikom, u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- da Korisnik Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;
- da Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik – pravno lice zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom ugovoru duže od 60 dana;
- da su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika – pravnog lica da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Korisnika prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- da Korisnik 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;
- 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, kao što su, između ostalog:
  - da se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu se domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
  - da Korisnik 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 (uključujući, ali ne ograničavajući se na saznanje da je Korisnik-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);
- da se Korisnik 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.);
- da Korisnik ne poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci.

### 8.3. Prestanak korišćenja business debitne kartice

Do prestanka korišćenja business debitne kartice može doći na inicijativu Korisnika (otkazivanje upotrebe) ili uskraćivanjem prava na korišćenje od strane Banke (zabrana upotrebe).

Korisnik koji ne želi da posluje business debitnom karticom, dužan je da otkaže upotrebu business debitne kartice i istu vrati Banci, na način i u roku regulisanim ugovorom sa Bankom.

Ukoliko Korisnik ne otkaže korišćenje business debitne kartice najkasnije 60 dana pre isteka roka business debitne kartice, a koristi business debitnu karticu u skladu sa Okvirnim ugovorom, Banka mu može automatski obnoviti članstvo i izdati novu business debitnu karticu. Rok važnosti business debitne kartice upisan je na samoj business debitnoj kartici.

Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, odnosno Okvirnim ugovorom ili postupa suprotno zakonu, Banka može da raskine Okvirni ugovor i da zabrani dalju upotrebu svih izdatih business debitnih kartica ili da ih blokira.

Korisnik je dužan da sve obaveze u slučaju otkaza Okvirnog ugovora izmiri na dan podnošenja zahteva za otkaz. U slučaju zabrane upotrebe od strane Banke, Korisnik dospele obaveze namiruje odmah.

Korisnik je saglasan da izmiri eventualne obaveze koje mogu nastati u vreme korišćenja business debitne kartice, a koje dospeju u roku do 30 dana nakon podnošenja zahteva za otkaz odnosno nakon prestanka Okvirnog ugovora u slučaju zabrane upotrebe business debitne kartice.

Korisnik je dužan da obaveze iz prethodnog stava ove tačke izmiri u roku od tri dana od dana prijema posebnog obaveštenja od strane Banke o tome.

U slučaju prestanka korišćenja business debitne kartice po bilo kom osnovu, na zahtev Banke, Korisnik mora vratiti business debitnu karticu Banci.

Banka obaveštava prodajnu mrežu (trgovce) o zabrani upotrebe business debitne kartice. Na osnovu ovog obaveštenja zaposleni na prodajnom mestu je ovlašćen da business debitnu karticu oduzme od Korisnika, u slučaju da dođe u posed business debitne kartice.

## 9. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA

### 9.1 Pravo na reklamaciju

Za rešavanje svakog obraćanja u pisanoj formi kojim Korisnik osporava neodobrenu, nepravilno izvršenu ili neizvršenu platnu transakciju iniciranu korišćenjem business debitne kartice (reklamacija) nadležna je Banka. Reklamaciju Korisnik podnosi:

- u pisanoj formi na šalteru ekspoziture Banke,
- pozivanjem Kontakt centra Banke, uz naknadno dostavljanje potpisanog obrasca koji podnosilac primi od Kontakt centra Banke,
- elektronskom poštom na imejl: kontakt@bancaintesa.rs,
- poštom na adresu: Banca Intesa ad Beograd, Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Ulica Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd,
- preko odgovarajuće forme zahteva za reklamaciju na zvaničnoj internet prezentaciji Banke,
- putem aplikacije elektronskog i mobilnog bankarstva

Krajnji rok za podnošenje reklamacije je odmah nakon saznanja o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od datuma zaduženja.

Banka nije odgovorna za isporuku i kvalitet robe/usluga koje Korisnik plaća business debitnom karticom.

Ukoliko Korisnik reklamira robu/uslugu na prodajnom mestu, dužan je da izmiri obaveze prema Banci, bez obzira na spor sa prodajnim mestom.

### 9.2 Pravo na prigovor

Korisnik ima pravo na pismeni 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 i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Banka ne može Korisniku, podnosiocu prigovora odnosno reklamacije naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru odnosno reklamaciji.

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, u ekspoziturama Banke, preko internet prezentacije Banke kao i preko aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva.

### 9.3 Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na reklamaciju ili prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Korisnik 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.

### 9.4 Vansudsko rešavanje sporova

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

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik 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.

## 10. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

### 10.1. Raspolaganje podacima

Korisnik je izričito saglasan da Banka, u skladu sa pozitivnim propisima, ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku 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 Okvirnog 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 Korisniku koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, imejl adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Banci prilikom potpisivanja Okvirnog ugovora, koristi radi dostavljanja Korisniku obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

### 10.2. Zaštita podataka o ličnosti

Korisnik 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.

## 11. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

Banka ima pravo da od Korisnika 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, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, 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, ukoliko Korisnik 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 Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## 12. 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.

## 13. STUPANJE NA SNAGU

Opšti uslovi poslovanja se primenjuju od 06.05.2025.godine osim odredaba koje se odnose na pouzdanu autentifikaciju Korisnika, koje se primenjuju od 01.01.2026. godine.

Banka će Opšte uslove poslovanja učiniti dostupnim njihovim objavljivanjem, 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.

Predsednik Upravnog odbora

_____

Draginja Đurić