

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 a.d. Beograd, Upravni odbor Banca Intesa AD Beograd, donosi

**OPŠTE USLOVE POSLOVANJA
BANCA INTESA AD BEOGRAD
ZA PLATNE RAČUNE I PLATNE USLUGE POLJOPRIVREDNIKA**

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Opštim uslovima poslovanja za platne račune i platne usluge poljoprivrednika (u daljem tekstu: OUP), uređuju se uslovi pod kojima Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Banka), pruža platne usluge poljoprivrednicima – Korisnicima (u daljem tekstu: Korisnik), način pružanja tih usluga, kao i uslove otvaranja i vođenja platnih računa.

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

Prilikom otvaranja platnog računa Korisnik i Banka sklapaju Okvirni ugovor o platnom računu (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), koji sadrži:

- Zahtev za otvaranje računa,
- Opšte uslove poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge poljoprivrednika,
- Ugovor o odgovarajućem platnom računu (u daljem tekstu: Ugovor),
- Izvod iz Tarife, i
- Terminski plan za fizička lica i poljoprivrednike, koji je sastavni deo OUP-a.

Pojmovi korišćeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeće značenje:

1) Banka:

Banca Intesa Akcionarsko Društvo 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

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga, je:
Narodna banka Srbije,
Kralja Petra I br. 12 ili Nemanjina br. 17, 11000 Beograd.

2) Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira Korisnik kao platilac ili kao primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

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

4) Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka (u daljem tekstu: Račun);

5) Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

6) Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti označava platni instrument koji se, u skladu sa ugovorom koji Korisnik zaključuje sa Bankom, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara;

7) Korisnik označava poljoprivrednika koji koristi ili je koristio platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;

8) 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;

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

10) Poljoprivrednik je nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva koji se isključivo bavi poljoprivrednom proizvodnjom;

11) Lični identifikacioni dokument označava dokument (ličnu kartu ili pasoš), na osnovu kojeg Banka identifikuje Korisnika;

12) Novčana sredstva označavaju gotov novac i sredstva na računu;

13) Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

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

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

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

17) Sredstvo za komunikaciju na daljinu je svako sredstvo koje Korisnik i Banka mogu da koriste za zaključenje Okvirnog ugovora kada nisu istovremeno fizički prisutni;

18) 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;

19) 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;

20) Transfer odobrenja je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga

21) Instant transfer odobrenja je domaća platna transakcija u RSD, do iznosa od RSD 300.000 koja se izvršava u IPS platnom sistemu na način i u rokovima utvrđenim ovim OUP i Terminskim planom.

22) IPS platni sistem označava platni sistem čiji je operator Narodna banka Srbije i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja.

23) Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga za fizička lica i poljoprivrednike (u daljem tekstu: Terminski plan), koji je sastavni deo OUP-a;

24) Platni sistem označava sistem za prenos novčanih sredstava između učesnika u ovom sistemu, s pisanim i standardizovanim procedurama i pravilima za obradu i netiranje i/ili poravnanje naloga za prenos u platnom sistemu koji se primenjuju na sve učesnike u tom sistemu.

25) Jedinствeni registar računa kod Narodne banke Srbije je jedinstveni registar tekućih i drugih računa pravnih lica, preduzetnika i potrošača koji u elektronskom obliku vodi Narodna banka Srbije koja propisuje bliže uslove i način vođenja Jedinствenog registra računa, način dostavljanja podataka koji se vode u tom registru, kao i način ostvarivanja uvida u te podatke. Banke i druga lica koja, u skladu sa zakonom, vode tekuće i druge račune pravnih i fizičkih lica dužni su da Narodnoj banci Srbije redovno dostavljaju podatke o tim računima i odgovaraju za tačnost tih podataka.

26) Identifikaciona kartica označava karticu koju izdaje Banca Intesa AD Beograd, na osnovu koje Korisnik raspolaže sredstvima na Računu;

27) Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.

28) Novčana doznaka je usluga izvršavanja kod koje Banka prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja;

29) Stanje – iznos sredstava na Platnom računu;

30) Raspoloživi iznos sredstava na Platnom računu - je stanje umanjeno za eventualne rezervacije po Platnom računu;

31) Pristupnica je skup ličnih i adresnih podataka o Korisniku, koje Korisnik da Banci neposredno u prostorijama Banke, pismeno, usmeno preko Kontakt centra Banke, odnosno preko aplikacije Banke za elektronsko ili mobilno bankarstvo.

Korisnik 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 nacrtu ugovora i to na način koji će Korisniku 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;

1.2. Nadležnost za donošenje OUP-a

Opšte uslove poslovanja Banke i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor.

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

1.3. Odnos između Ugovora i OUP-a

U slučaju međusobne neusklađenosti između zaključenog Ugovora i OUP-a, u odnosima između Banke i Korisnika, obavezujuće su najpre odredbe zaključenog Ugovora, a zatim odredbe ovih OUP-a.

2. USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA

2.1. Otvaranje i vođenje platnog računa

2.1.1. Otvaranje računa

Banka otvara Korisniku Račun na osnovu Zahteva za otvaranje računa, ličnog dokumenta, dokumentacije propisane pozitivnim propisima, dokumentacije koje zahteva Banka, dokumentacije kojima se uređuje i reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i zaključenog Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa.

Banka može otvoriti Račun Korisniku na osnovu odluke nadležnog državnog organa.

Banka može Korisniku po osnovu Punomoćja (ovlašćenja) overenog u zakonom propisanoj formi, datog ovlašćenom licu, otvoriti Račun u njegovo ime i za njegov račun i omogućiti raspolaganje sredstvima na računu.

Korisnik može odmah prilikom otvaranja Računa ili naknadno, ovlastiti druge osobe za raspolaganje sredstvima po njegovom Računu, po osnovu odgovarajućeg Punomoćja, koje po svom obliku, sadržaju i svim drugim detaljima mora biti u celosti u skladu sa zahtevima Banke i pozitivnim propisima. Korisnik je obavezan svakog punomoćnika upozna sa sadržajem ovih OUP i celokupnom dokumentacijom, koja čini Okvirni ugovor.

Punomoćje po Računu prestaje da važi najkasnije protekom jednog radnog dana od dana prijema izjave/potvrde o pisanom opozivu od Korisnika ili Punomoćnika, zatvaranjem Računa, dostavljanjem potvrde o gubitku poslovne sposobnosti, odnosno potvrde o smrti Korisnika/Punomoćnika.

Danom prestanka važenja Punomoćja, Punomoćnik ne može više raspolagati sredstvima sa Računa, niti preduzimati bilo koje druge radnje ili dobiti bilo kakve informacije i dužan je odmah vratiti Identifikacionu karticu.

Banka zadržava pravo da odbije da otvori Račun i u tom slučaju će omogućiti Korisniku da preuzme predatu dokumentaciju, koja je u tu svrhu dostavljena Banci, uz zadržavanje kopije iste.

Korisnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka, na osnovu kojih je Banka otvorila i vodi Račun.

Korisnik je dužan da nadoknadi Banci svaku štetu, gubitak ili trošak, koji je nastao kao posledica dostavljanja neistinitih i/ili nepotpunih podataka Banci.

Podatke o otvorenim Računima, Banka vodi u bazi podataka, a iste, u skladu sa pozitivnim propisima, dostavlja u Jedinstveni registar računa kod Narodne banke Srbije.

2.1.2. Vrste platnih računa

Platni račun koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene, u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisniku.

Račun može biti tekući račun i drugi platni račun.

Banka otvara Korisniku namenski tekući račun, koji služi za obavljanje transakcija povezanih sa poljoprivrednom delatnošću. Na namenski tekući račun mogu se primati uplate po osnovu: kredita, subvencija, regresa,

premija, prodaje poljoprivrednih proizvoda i drugih vidova podsticanja poljoprivedne proizvodnje, odnosno isključivo uplate vezane za obavljanje poljoprivredne proizvodnje .

Ovaj Račun se otvara i vodi u dinarima (RSD).

Račun Korisnika koji donese potvrdu o aktivnom statusu poljoprivrednog gazdinstva (dalje : potvrda o statusu) ili izvod iz registra poljoprivrednih gazdinstava (dalje : izvod iz registra) prilikom otvaranja je aktivan odmah po otvaranju. Korisniku koji tek treba da registruje poljoprivredno gazdinstvo ili koji već ima registrovano poljoprivredno gazdinstvo, a nije doneo Banci potvrdu o statusu ili izvod iz registra prilikom otvaranja Računa, Račun se blokira do dostavljanja potvrde o statusu ili izvoda iz registra i aktivira se odmah po dostavljanju potvrde o statusu ili izvoda iz registra.

Banka prilikom otvaranja Računa, izdaje Korisniku identifikacionu karticu.

Korisnik može ugovoriti sa Bankom jednu ili više dodatnih usluga, koje se vezane za Račun i to:

- Uslugu elektronskog bankarstva.
- Trajni nalog
- Farmer Hit paket, koji podrazumeva povezanost namenskog tekućeg računa i platnog računa fizičkog lica, istog Korisnika. Navedena povezanost se ogleda u tome što se sredstva sa namenskog tekućeg računa, mogu na kraju dana preneti na platni račun iz paketa, a ukoliko je Korisnik u ove svrhe otvorio trajni nalog kod Banke. Na ovaj način data sredstva se mogu koristiti kroz pogodnosti proizvoda i usluga platnog računa fizičkog lica iz paketa. Takođe, formiranjem Farmer Hit paketa prestaje naplata naknade za vođenje tekućeg namenskog računa poljoprivrednika. Shodno navedenom postoje dve vrste Farmer Hit paketa:
 - ✓ Farmer Hit Basic paket - koga čini namenski tekući račun poljoprivrednika i platni račun sa osnovnim uslugama fizičkog lica; i
 - ✓ Farmer Hit Plus paket - koga čini namenski tekući račun poljoprivrednika i Intesa Hit platni račun fizičkog lica.

Korisnik može imati samo jedan od dva navedena paketa.

Korisnik koji nije uz namenski tekući račun poljoprivrednika ugovorio korišćenje usluge elektronskog bankarstva ali ovu uslugu koristi u sklopu jednog od platnih računa iz Farmer Hit paketa, ima mogućnost uvida u namenski tekući račun poljoprivrednika i izvršenja transakcija sa istog putem elektronskog i mobilnog bankarstva iz Farmer Hit paketa.

Korisnik se zaključenjem Okvirnog ugovora opredeljuje za dodatne usluge u okviru tekućeg računa.

Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog računa kod Banke.

U slučaju da Korisnik želi da ugasi namenski tekući račun poljoprivrednika, a koji je bio osnov za otvaranje platnog računa iz Farmer Hit Basic paket ili Farmer Hit Plus paketa, potrebno je da Korisnik prethodno izvrši otkaz Farmer Hit Basic paket ili Farmer Hit Plus paketa i ugasi trajni nalog, bez obaveze gašenja platnog računa iz Farmer Hit Basic paket ili Farmer Hit Plus paketa.

2.1.3. Iznos osiguranog depozita

Banka učestvuje u sistemu obaveznog osiguranja depozita uspostavljenog u Republici Srbiji.

Depozit je osiguran od strane Agencije za osiguranje depozita (u daljem tekstu: Agencija), do EUR 50.000,00 po Korisniku u Banci, i to po osnovu sledećih depozita:

- (1) osiguranih dinarskih depozita - u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu dinara prema evru koji važi na dan pokretanja postupka stečaja, odnosno likvidacije nad bankom,
- (2) osiguranih deviznih depozita položenih u evrima,
- (3) osiguranih deviznih depozita položenih u ostalim valutama (različitim od evra) - preračunatih u evre, po kursu evra prema svakoj pojedinačnoj valuti u kojoj su ti depoziti



položeni, izračunatom na osnovu zvaničnog srednjeg kursa dinara prema evru i zvaničnog srednjeg kursa dinara prema toj valuti, koji važe na dan pokretanja postupka stečaja, odnosno likvidacije nad bankom;

a sve u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita, i drugim važećim relevantnim propisima.

Visina osiguranog iznosa određuje se na nivou JMBG-a Korisnika u Banci.

Izjavom datom u propisanoj formi, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa osnovama osiguranja depozita, kao i da je besplatno primio brošuru Agencije.

Korisnik se može upoznati sa detaljnijim informacijama u vezi sa osnovama osiguranja depozita neposrednim uvidom na Internet prezentaciji Agencije: (<http://www.aod.rs/>) ili korišćenjem linka na sajtu Banke: <http://www.bancaintesa.rs>. koji vodi do veb stranice Agencije.

2.2. Vrste platnih usluga

Platne usluge obuhvataju:

1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na Račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;

2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s Računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;

3) usluge prenosa novčanih sredstava s Računa, odnosno na Račun, i to:

(1) transferom odobrenja,

(2) instant transferom odobrenja,

(3) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,

4) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku, i to:

(1) transferom odobrenja,

(2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,

2.3. Osnovni uslovi pod kojima Banka pruža platne usluge

Banka pruža platne usluge, u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, koje se odnose na domaće platne transakcije, a koje se izvršavaju u dinarima.

Uplate se mogu primati na:

- a) dinarske račune – u gotovini u dinarima (na šalterima Banke) ili prenosom sa drugih računa u Banci ili po nalogu drugih učesnika u platnom prometu.

U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun Korisnika, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti Korisnika.

Vlasnik Računa i ovlašćeno lice mogu raspolagati sredstvima sa računa u visini raspoloživog stanja.

Raspolaganje sredstvima može biti:

- a) u dinarima – u gotovini ili bezgotovinskim prenosom sredstava;

Banka će od Korisnika uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja u zemlji u pisanoj formi i uz naznaku svrhe plaćanja, odnosno osnova naplate, plaćanja i prenosa, kao i dostavljanje dokumentacije ukoliko je to propisano.

Banka izvršava naloge za plaćanje nakon detaljnog sagledavanja verodostojnosti naloga Korisnika (kontrole pokrića sredstava za izvršenje naloga, provere da li nalog za plaćanje sadrži sve podatke, svrhu plaćanja i svrhu uplate, odnosno isplate, kao i provere priložene dokumentacije koja se dostavlja u skladu sa relevantnim propisima, itd).

Instrumente gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa Banka može izvršiti i kada isti ne sadrže sve propisane elemente, ako utvrdi da su elementi koji su navedeni u nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje, koji ne sadrži sve propisane podatke, odnosno ako postoji neusklađenost podataka koji onemogućavaju izvršenje naloga.

2.4. Raspolaganje sredstvima na računu platnim nalogom

Korisnik raspolaže sredstvima na Računu isključivo ispostavljanjem platnih naloga u okviru raspoloživog stanja.

Korisnik može ispostaviti platni nalog u papirnom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču podataka u slučaju da je Korisnik ugovorio i korišćenje usluge elektronskog bankarstva ili da je otvorio jedan od računa iz Farmer Hit paketa uz koji koristi uslugu elektronskog i mobilnog bankarstva.

Nalog za uplatu, za isplatu i prenos, u papirnom obliku sastoji se od dva primerka. Banka će jedan primerak overiti i vratiti Korisniku kao potvrdu o primljenom nalogu.

Potvrdu o izvršenom nalogu Banka izdaje Korisniku na njegov zahtev.

2.5. Jedinstvena identifikaciona oznaka

Banka Korisniku izdaje Jedinstvenu identifikacionu oznaku prilikom zaključenja Okvirnog ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju vlasnika Računa.

Tačnim navođenjem Jedinstvene identifikacione oznake primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi platni nalog sa netačnom Jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja. U ovom slučaju Korisnik može od Banke da zahteva informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije.

U slučaju da Banka, zbog netačne identifikacione oznake, ne može iznos primljenih sredstava da prenese na račun primaoca, Banka će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa primljenih sredstava.

2.6. Forma i način davanja saglasnosti

Banka će izvršiti platni nalog Korisnika, na osnovu njegove saglasnosti:

- a) ako je nalog dostavljen na propisanom obrascu u papiru ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, u skladu sa tačkom 2.4. OUP-a;
- b) ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu;
- c) ukoliko je Korisnik obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Izvodom iz Tarife;
- d) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje.

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.

Na nalog za prenos kojim se nalaže plaćanje/prenos prihoda na koje se plaćaju porezi po odbitku, odnosno plaćanje poreza po odbitku, obavezno se unosi broj odobrenja za plaćanje (BOP-Broj odobrenja za plaćanje) koji Poreska uprava dodeljuje poreskom obvezniku.

Saglasnost za izvršenje naloga za isplatu, naloga za prenos i naloga za uplatu, koji se podnose Banci u papirnom obliku, daje se potpisom Korisnika odnosno ovlašćenog lica za raspolaganje sredstvima na Računu i pečatom (ako je Korisnik zahtevao da koristi pečat).

Platne transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na napred opisan način, smatraju se autorizovanim i odobrenim platnim transakcijama, pa se podrazumeva da je platni nalog za izvršenje tako autorizovane/odobrene platne transakcije dat od strane Korisnika. Smatra se da je izvršena platna transakcija autorizovana/odobrena i da je Banka postupala sa dužnom pažnjom, sve dok Korisnik ne dokaže suprotno.

Banka može zadužiti račun i vršiti naplatu sa tekućih i drugih platnih računa Korisnika bez njegove saglasnosti na osnovu naloga nadležnih državnih organa u skladu sa relevantnim propisima (npr. Po osnovu sudskih rešenja, rešenja izvršitelja i dr.).

2.6.1 Odbijanje izvršenja platnog naloga

U slučaju da Korisnik dostavi Banci platni nalog koji ne sadrži sve obavezne elemente, ili je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način promenjen ili nije popunjen u skladu sa propisima za uplatu javnih prihoda ili na Računu nema sredstava za izvršenje platne transakcije ili je Račun u blokadi (osim Računa koji su izuzeti od blokade i prinudnog izvršenja, saglasno pozitivnim propisima Republike Srbije), ili ne ispunjava uslove za izvršenje propisane ovim OUP-om, Banka će isti odbiti.

Osim prethodno navedenih razloga, za naloge koji se izvršavaju kao instant transferi odobrenja, Banka će odbiti izvršenje i ukoliko dobije obaveštenje o odbijanju izvršenja u IPS platnom sistemu.

Banka može odbiti platni nalog ukoliko nisu ispunjeni uslovi iz stava 1. i 2. ove tačke i obavestiti Korisnika na način opredeljen u Pristupnici (u ekspoziturama Banke, telefonom, putem elektronskog bankarstva, elektronskom poštom ili SMS-om) o razlozima odbijanja i postupku ispravljanja nedostatka, odmah u slučaju instant transfer odobrenja ili u toku istog poslovnog dana za ostale transakcije, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

Sredstva ostvarena po osnovu podsticaja u poljoprivredi i ruralnom razvoju ne mogu biti predmet prinudnog izvršenja.

2.6.2. Opoziv platnog naloga

Korisnik- platilac može opozvati platni nalog dostavljanjem Banci zahteva za opoziv u pisanoj formi, u kom zahtevu moraju biti navedeni obavezni elementi na osnovu kojih se vrši identifikacija platnog naloga koji se opoziva.

Korisnik – platilac može opozvati platni nalog za izvršenje domaće platne transakcije pre njegovog izvršenja, odnosno pre slanja u platni sistem za međubankarska plaćanja, pod uslovom da to ne uzrokuje nesrazmerne troškove i prekomerno angažovanje resursa, o čemu odlučuje Banka.

Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja platilac ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja. Izuzetno, ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana, koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog platnog računa.

Kada je platna transakcija inicirana kao instant transfer odobrenje, a s obzirom na način funkcionisanja IPS platnog sistema i utvrđene rokove za izvršenje ovog vida platnih transakcija, opoziv nije moguć nakon što je Banka kreirala nalog u IPS platnom sistemu

2.7. Vreme prijema platnog naloga

Primljene platne naloge, uključujući i instant transfere odobrenja, Banka izvršava u skladu sa Terminskim planom, ako su ispunjeni uslovi iz tačke 2.6. ovih OUP-a.

Platni nalozi koji se ne izvršavaju kroz IPS platni sistem primljeni nakon vremena navedenog u Terminskom planu, smatraće se primljenim na izvršenje sledećeg poslovnog dana, s tim da će Banka, ukoliko postoji mogućnost, izvršiti platni nalog u tekućem poslovnom danu.

2.8. Rok za izvršenje platne transakcije

Banka će izvršiti platni nalog, uključujući i instant transfere odobrenja, u skladu sa Terminskim planom, ako su ispunjeni uslovi iz tačke 2.6. ovih OUP-a.

3. INFORMACIJE I PODACI O KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTE

3.1. Kurs zamene valute

Banka izvršava platni nalog u valuti RSD.

Na dinarska sredstva na računu Banka ne obračunava i ne plaća kamatu, a takođe, ne primenjuje kurs zamene valute.

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

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

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

Banka je dužna da Korisniku, bez naknade, jednom mesečno dostavlja na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, u zavisnosti od ugovorenog kanala, Izvod o izvršenim platnim transakcijama koji sadrži sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisniku omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je Korisnikov platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;

- 3) iznos bilo koje naknade koja se Korisniku naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako Banka zbirno naplaćuje naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) ako se vrši zamena valute – referentni kurs kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- 5) datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

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

5.1. Postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe Identifikacione kartice

Korisnik je dužan da koristi identifikacionu karticu u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima, kojima se uređuju izdavanje i korišćenje identifikacione kartice.

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Identifikacione kartice o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.

5.2. Odgovornost platioca za neodobrenu platnu transakciju

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen, jer platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

5.3. Odgovornost Banke i Korisnika za neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije

Banka je odgovorna za neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije i dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa za takve transakcije Korisniku odnosno da Korisnikov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena 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 nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka je dužna da dokaže da je od Korisnika osporena platna transakcija pravilno evidentirana i knjižena kao i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

Banka je dužna da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije ili da obezbedi pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Korisnik obavesti o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj i neodobrenoj izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da je to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljen najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja.

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

Odredbes iz stava 1. i 2. ove tačke ne primenjuju se na odgovornost Banke i Korisniku u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile, koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz Zakona o platnim uslugama ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

5.4. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku

Banka će Korisniku, na njegov zahtev, izvršiti 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.

Korisnik je u obavezi da dostavi 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 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja, a Banka je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili ga obavestiti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od 10 (deset) poslovnih dana.

Ukoliko Banka izvrši povraćaj reklamiranog iznosa Korisniku, a naknadnom proverom ustanovi da je reklamacija bila neosnovana, Banka će bez posebne saglasnosti Korisnika zadužiti njegov Račun za iznos neosnovano vraćenih sredstava.

Ako odbije Zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za odbijanje obavesti Korisnika i o postupku ostvarivanja zaštite njegovih prava i interesa, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama i 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 (dvadesetosam) dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

Kod platnih transakcija koje se realizuju u IPS platnom sistemu, Banka može na zahtev Korisnika/Platioca da inicira povraćaj novčanih sredstava od pružaoca platne usluge primaoca plaćanja (povraćaj instant transfera), i to u situacijama kada je Korisnik izvršio instant transfer odobrenja na pogrešan broj platnog računa, u pogrešnom iznosu i slično. Banka će u slučaju povraćaja iznosa vraćenih novčanih sredstva iste rasknjižiti na račun Korisnika. U slučaju odbijanja povraćaja sredstava od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka će Korisniku – platiocu, na njegov pismeni zahtev, dostaviti sve raspoložive informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj konkretnog instant transfera odobrenja (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

Takođe, kod platnih transakcija koje se realizuju u IPS platnom sistemu, Banka kao pružalac platnih usluga Korisnika - primaoca plaćanja, ima obavezu da po primljenom zahtevu za povraćaj instant transfera izvrši povraćaj novčanih sredstava, ukoliko su za to ispunjeni uslovi, ili da povraćaj odbije u situacijama kada je platni račun Korisnika ugašen, prethodno već izvršen povraćaj po istom osnovu, Korisnik nije dao saglasnost za povraćaj sredstava i iz drugih razloga utvrđenih propisima. Ukoliko odbija povraćaj instant transfera, Banka kao pružalac platnih usluga Korisnika - primaoca plaćanja ima obavezu da platiočevom pružaocu platnih usluga navede razloge odbijanja.

Povraćaj instant transfera može se izvršiti u istom ili manjem iznosu od iznosa izvršenog naloga za instant transfer.

6. USLOVI ZA IZMENE I DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

6.1. Izmene Okvirnog ugovora

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

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

Banka je dužna da Korisnika, istovremeno sa dostavljanjem predloga obavesti o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako Korisnik ne prihvati taj predlog.

6.2. Uslovi za jednostrani raskid odnosno ništavost odredaba Okvirnog ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana, bez naknade, dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

Korisnik 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 zakonom, o čemu je Banka dužna da obavesti Korisnika u pismenoj formi.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora, Korisnik je dužan da 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 o platnim uslugama, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Okvirnog ugovora, koje nisu prethodno dostavljene Korisniku - utvrde ništavim.

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 ispunji bilo koju obavezu preuzetu ovim Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik ne ispunji obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila;
- da Korisnik 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 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 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, 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, 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 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 Korisnik svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- da Korisnik ne poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci.
- kada je Račun Korisnika neaktivan u periodu od 12 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 dostavio, zato što Korisnik nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte ili zato što izbegava prijem obaveštenja/zahteva Banke, 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

Nakon gašenja računa, Banka Korisniku bez naknade izdaje potvrdu da je račun ugašen, zajedno sa podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem računa izmirene. Potvrda se bez odlaganja dostavlja Korisniku u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

7. RASPOLAGANJE PODACIMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Korisnik je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Banka ima pravo da podatke iz Okvirnog Ugovora, podatke o Korisniku 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 potpunosti pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi predmetnog ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

Banka ima pravo da uz pristanak Korisnika, podatke o Korisniku koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Korisnik prezentovao Banci prilikom potpisivanja ovog 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.

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.

8. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA PLATNIH USLUGA

8.1. Pravo na prigovor

Korisnik, 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, ovih OUP-a ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom.

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

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

8.2. Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ako je Korisnik, nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana - podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, ovih OUP-a ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveze iz Ugovora. Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz stava 1. ovog člana.

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.

8.3. Vansudsko rešavanje spornog odnosa

Ako je Korisnik, nezadovoljan odgovorom na 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 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.

9. DOSTAVLJANJE

9.1. 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, prebivališta, odnosno boravišta Korisnika, 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.

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

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

Korisnik 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.

U slučaju da Korisnik 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, 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 pisama 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.

Ukoliko pošta dostavljena Korisniku bude vraćena zbog netačne adrese ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je Korisnik odredio, Banka može prestati dalje slanje Korisniku pisanih pošiljki i obaveštenja, sve dok Korisnik ne obavesti Banku o promeni podataka koji su značajni za urednu dostavu.

Banka u skladu sa propisima, ovim OUP-om 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 e-mail adresu, telefaksom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

Banka može vršiti dostavljanje Korisniku 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.

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.

9.2. Dostavljanje koje Korisnik vrši Banci

Korisnik vrši dostavljanje pisama na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa ovim OUP-ima, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama koje Banka pismeno dostavi Korisniku.

U zavisnosti od prirode posla, a 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 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. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE 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 klijenta, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može da bez saglasnosti Korisnika 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

11. PROMENA PLATNOG RAČUNA

Promena platnog računa je usluga koja se vrši isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika i podrazmeva prenos platnog računa od prethodnog pružaoca platnih usluga na novog pružaoca platnih usluga, kao i prenos računa u okviru Banke. Promena računa može biti sa ili bez gašenja računa kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Korisnik može Banci, kao novom pružaocu platnih usluga, dati ovlašćenje da od njegovog prethodnog pružaoca platnih usluga na teritoriji Republike Srbije, zatraži prenos:

- informacija o svim ili pojedinim trajnim nalogima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je Korisnik primalac plaćanja;
- novčanih sredstava na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je Korisnik ovlašćenjem ovog člana tražio i prenos tih sredstava.

Banka će postupati po ovlašćenju Korisnika, bilo kao novi ili kao prethodni pružalac platnih usluga, a detaljnije informacije o postupku promene platnog računa, Banka će učiniti dostupnim u svim ekspoziturama i na Internet stranici Banke.

12. STUPANJE NA SNAGU

OUP-i mogu se primenjivati po isteku 2 (dva) meseca od dana 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.

Predsednik Upravnog odbora

Ignacio Jose Jaquotot Calvo