



U primeni od 31.05.2021. godine

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

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA BANCA INTESA AD BEOGRAD ZA JEDNOKRATNU PLATNU TRANSAKCIJU

1. UVODNE ODREDBE

1.1 Sadržina Opštih uslova poslovanja za jednokratnu platnu transakciju

(1) Ovim Opštim uslovima poslovanja za jednokratnu platnu transakciju (u daljem tekstu: OUP) Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Banka), uređuju se međusobna prava i obaveze Banke fizičkih lica – potrošača, poljoprivrednika, preduzetnika i pravnih lica korisnika platne usluge u svojstvu platioca jednokratne platne transakcije (u daljem tekstu: Korisnik). Platni nalog kojim se izvršava jednokratna platna transakcija predstavlja ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Korisnika i Banke (u daljem tekstu: Ugovor). (2) 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.

Banka:

Banca Intesa Akcionarsko Društvo Beograd
Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija,
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.

Pojmovi korišćeni u OUP imaju sledeće značenje:

- 1) **jednokratna platna transakcija** označava izvršenje jedne određene platne transakcije uplate novčanih sredstava koje inicira Korisnik platnih usluga kao platilac, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 2) **platni nalog** označava instrukciju Korisnika kao platioca Banci, kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 3) **platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka za jednog korisnika platnih usluga;
- 4) **korisnik platnih usluga** označava fizičko lice, preduzetnika, poljoprivrednika ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 5) **novčana sredstva** označavaju gotov novac;
- 6) **gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
- 7) **poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome Banka, posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije Korisniku;

8) **jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju korisnika platnih usluga i/ili njegovog platnog računa;

9) **trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje korisniku platnih usluga 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;

10) **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;

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

12) **okvirni ugovor za jednokratne platne transakcije** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi poslovanja za jednokratnu platnu transakciju;
- Tarifa naknada za usluge Banke;
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga, koji je sastavni deo OUP-a i
- Platni nalog.

Korisnik ima pravo da na zahtev dobije jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

1.2 Nadležnost za donošenje

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

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

2. PODRUČJE PRIMENE UGOVORA

Opšti uslovi poslovanja za jednokratnu platnu transakciju se odnose samo na jednokratne platne transakcije koje predstavljaju polaganje, odnosno uplatu novčanih sredstva od strane platioca koji nema transakcioni račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platioca i primaoca plaćanja. Jednokratna platna transakcija je transakcija koju zahteva Korisnik, izdavanjem platnog naloga, kojim se traži izvršenje platne transakcije uplate novčanih sredstava (dalje u tekstu: platni nalog), kod Banke, a da Korisnik nema u Banci otvoren platni račun ili, ukoliko ga ima, ne koristi ga za izvršenje jednokratne platne transakcije.

3. PLATNI NALOZI

Jednokratna platna transakcija određena je platnim nalogom. Banka će izvršiti platni nalog koji je podnet u papirnom obliku u poslovnoj jedinici Banke. Za jednokratnu platnu transakciju koristi se nalog za uplatu.

Primljene Platne naloge Banke, uključujući i instant transfere odobrenja, izvršava u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih naloga.

Platni nalozi primljeni nakon vremena navedenog u Terminskom planu prijema i izvršenja platnih naloga, smatraće se primljenim na izvršenje sledećeg poslovnog dana, s tim da će Banka, ukoliko postoji mogućnost, izvršiti platni nalog u tekućem danu.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- platni nalog sadrži obavezne elemente;
- osigurano pokriće za izvršenje celokupnog naloga, što uključuje i iznos naknada Banke, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke;
- saglasnost za izvršenje data na ugovoreni način;

- nepostojanje prepreka za izvršenje propisanih zakonom ili drugim propisom.

Korisnik je odgovoran za ispravnost svih elemenata navedenih na Platnom nalogu. U slučaju da Korisnik navede pogrešan broj računa ili bilo koji obavezni element Platnog naloga Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje Platnog naloga.

Ako je Korisnik osim broja računa Banci dao i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Platnog naloga u skladu s brojem računa koji je Korisnik naveo.

Sve informacije o jednokratnoj platnoj transakciji Banka će Korisniku dati na platnom nalogu, odnosno na zahtev Korisnika Banka će Korisniku pružiti informaciju o toku novčanih sredstava platnih transakcija.

Obavezni elementi Platnog naloga – naloga za uplatu

Nalog za uplatu sadrži sledeće elemente:

- 1) naziv platioca – obavezni element;
- 2) naziv primaoca plaćanja – obavezni element;
- 3) broj platnog računa primaoca plaćanja – obavezni element;
- 4) oznaku valute (RSD)
- 5) iznos – obavezni element;
- 6) svrhu uplate – obavezni element;
- 7) šifru plaćanja – obavezni element;
- 8) broj modela poziva na broj odobrenja;
- 9) poziv na broj odobrenja;
- 10) mesto i datum prijema – obavezni element;
- 11) datum izvršenja;
- 12) potpis platioca i pečat (ako je Korisnik platnih usluga zahtevao da koristi pečat).
- 13) način izvršenja – hitno.

Nalog za uplatu izdaje se u dva primerka, od kojih jedan primerak Banka uručuje Korisniku a drugi primerak zadržava Banka.

4. SAGLASNOST ZA IZVRŠENJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE I OPOZIV SAGLASNOSTI

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre izvršenja, u skladu sa ovim OUP.

Korisnik izdaje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije preduzimanjem radnji i uručivanjem obrasca Platnog naloga sa istovremenim uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje Platnog naloga.

Ako Korisnik ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa ovom tačkom smatra se da platni nalog nije ni primljen.

Korisnik može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga u skladu sa Terminskim planom prijema i izvršenja platnih naloga. Neopozivost nastupa kada Banka primi i izvrši Platni nalog u internom platnom prometu ili platni nalog prosledi u međubankarski platni sistem.

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

5. INFORMACIJE ZA KORISNIKA

Banka je dužna da pre izvršenja jednokratne platne transakcije Korisniku pruži sledeće informacije:

- podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja Platnog naloga;
- rok za izvršenje platne transakcije;
- vrstu i visinu svih naknada koje Banka naplaćuje Korisniku, a ako Banka zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

Na zahtev Korisnika, Banka je dužna da informacije iz prethodnog stava ove tačke tom Korisniku dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

6. ODBIJANJE 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 ne ispunjava uslove za izvršenje propisane ovim OUP, Banka će isti odbiti.

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

O odbijanju Platnog naloga i ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, Banka će odmah obavestiti Korisnika platnih usluga, osim ako propisom nije drugačije određeno.

7. ODGOVORNOST I ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Banka odgovara Korisniku:

a) za izvršenje Platnog naloga bez saglasnosti Korisnika;

b) za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvata i zakašnjenje sa izvršenjem, kako je to određeno propisima koji uređuju platne usluge i prema opštim propisima o odgovornosti za štetu zbog povrede Okvirnog ugovora.

Banka neće odgovarati za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije u sledećim slučajevima:

a) ako je zbog vanrednih događaja onemogućeno izvršenje Platnog naloga (vanrednim događajima smatraju se naročito, ali ne isključivo: 1) prirodni događaji – zemljotresi, poplave, oluje, požari i dr. 2) politički događaji – neprijateljstva, pobune, oružani sukobi, veliki neredi i naročito promene zakona ili donošenje odluka javne vlasti – sve bilo u zemlji ili inostranstvu, 3) događaji koji onemogućuju obavljanje platnih usluga zbog prekida telekomunikacionih veza, te svih drugih vanrednih događaja koji se ne mogu pripisati Banci);

b) zbog prevare Korisnika, što obuhvata i korišćenje falsifikovanih isprava i podataka;

c) ako Korisnik nije bez odlaganja obavestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije;

d) zbog primeni odredbi propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala;

e) zbog primene bilo kojih drugih propisa, kad se ta primena ne može otkloniti. Prethodno navedeno isključenje odgovornosti primenjuje se na odgovarajući način i na izvršenje neodobrenih platnih transakcija;

8. NAKNADE I TROŠKOVI

Za izvršene jednokratne platne transakcije Korisnik je dužan da plati Banci naknadu po Tarifi naknada za usluge Banke, odmah po izvršenju pojedinačne platne transakcije. Korisnik je dužan da odmah po izvršenju pojedinačne platne transakcije plati i eventualne nastale troškove.

Svaka promena iznosa naknada biće blagovremeno objavljena i dostupna Korisniku u poslovnim prostorijama Banke. Banka će navedene podatke o iznosima naknada učiniti dostupnim i na svojoj internet stranici – www.bancaintesa.rs

9. REKLAMACIJE

Za rešavanje reklamacija u vezi sa poslovanjem platnim nalogima nadležna je Banka.

Sve reklamacije Korisnik podnosi u pisanoj formi na šalteru ekspoziture Banke, korišćenjem odgovarajućeg obrasca, poštom, preko internet prezentacije Banke, odnosno mail-om.

Krajnji rok za podnošenje reklamacije je 13 (trinaest) meseci dana od datuma transakcije.

10. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

Svi lični podaci o Korisniku, Nalogima za plaćanje, izvršenim platnim transakcijama, novčanim sredstvima i ostalom, smatraju se bankarskom tajnom i ne mogu se otkriti ili učiniti dostupnim trećim licima.

Navedeni podaci mogu se otkriti ili učiniti dostupnim ili ustupiti trećim licima samo uz prethodnu saglasnost Korisnika.

Navedeni podaci dostaviće se i nadležnim sudovima ili državnim organima, koji su takve podatke u skladu sa važećim propisima ovlašćeni da zatraže.

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, 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 Okvirni 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 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, uz pristanak Korisnika, podatke o Korisniku koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail 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.

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. OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA – FIZIČKOG LICA, PREDUZETNIKA I POLJOPRIVREDNIKA

Prigovori korisnika platnih usluga

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, 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 s 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

Pritužba 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, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog 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.

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.

12. OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA – PRAVNIH LICA

Prigovor na rad Banke

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

Banka je dužna da razmotri prigovor i da Korisniku – pravnom licu dostavi pismeni odgovor na prigovor (u daljem tekstu: Odgovor) najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Banka, iz razloga koji ne zavise od njene volje, ne može da dostavi Odgovor u roku iz prethodnog stava – taj rok se može produžiti najviše za 15 (petnaest) dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti Korisnika – pravno lice u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

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

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

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

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

Postupanje Narodne banke Srbije po predlogu za posredovanje pre podnošenja pritužbe

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

Način podnošenja pritužbe i postupanje Narodne banke Srbije po pritužbi Korisnika

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

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

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

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

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

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

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade.

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

13. NADLEŽNOST SUDA I MERODAVNO PRAVO

Sve eventualne nesporazume, koji proisteknu iz i povodom ovog Okvirnog ugovora, Korisnik i Banka rešavaće mirnim putem, a u suprotnom sporove će rešavati nadležni sud u skladu sa zakonom u slučaju da je Korisnik fizičko lice – potrošač, poljoprivrednik i preduzetnik, odnosno nadležni sud prema sedištu Banke, u slučaju da je Korisnik pravno lice.

Za sve što nije predviđeno ovim Okvirnim ugovorom, primenjivaće se odredbe važećih propisa Republike Srbije.

14. ZAKLJUČENJE UGOVORA

Korisnik izražava volju za sklapanjem Ugovora – preduzimanjem bilo koje, više ili svih radnji koje su navedene u tački 4. ovih OUP, a koja uređuje izdavanje saglasnosti (autorizacije) za izvršenje platne transakcije.

Jednokratna platna transakcija se smatra zaključenom već kod izražavanja volje (u trenutku kad je izjavljena) od strane Korisnika na neki od sledećih načina: a) uručivanjem obrazaca Platnog naloga, b) uručivanjem bilo kojih isprava povezanih s (budućim) platnim nalogom, c) uručivanjem iznosa gotovog novca, na bilo koji način, povezanim s odnosnim platnim nalogom.

Svaka radnja koja iskazuje saglasnost za izvršenje platne transakcije ujedno i predstavlja izjavu volje za sklapanje Ugovora prihvatanjem svih njegovih odredbi.

15. RASKID OKVIRNOG UGOVORA

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 ovog Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;
- da Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ovim Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik ne ispuni 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- preduzetnik, poljoprivrednik ili pravno lice u roku od 3 (tri) dana, odnosno Korisnik- fizičko lice u roku od 15 (petnaest) 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 sa 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 prirodni/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.

16. JEZIK I ADRESE KOMUNIKACIJE

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

Sve merodavne podatke (naknade i ostalo) povezane sa izvršenjem jednokratnih platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik može pronaći na adresi – www.bancaintesa.rs.

17. 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 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 .

18. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se najranije 15 (petnaest) dana od datuma njihovog objavljivanja, isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke, odnosno na Internet prezentaciji Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke.

Predsednik Upravnog odbora

Ignacio Jose Jaquotot Calvo