



# BANCA INTESA

Intesa Sanpaolo Group

OUP BANCA INTESA AD BEOGRAD ZA PLATNE RAČUNE I PLATNE USLUGE KORISNIKA

U primeni od 08.05.2024. godine

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

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA BANCA INTESA AD BEOGRAD ZA PLATNE RAČUNE I PLATNE USLUGE KORISNIKA

### 1. UVODNE ODREDBE

#### 1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

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

Opštima 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 predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Zahtev za otvaranje računa,
- Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge Korisnika (u daljem tekstu: OUP),
- Izvod iz Tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd – naknade za fizička lica (u daljem tekstu: Izvod iz Tarife),
- Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga fizičkih lica i poljoprivrednika, koji je sastavni deo OUP-a (u daljem tekstu: Terminski Plan)
- Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za debitne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za debitne Kartice, u slučaju korišćenja neke od debitnih kartica) i
- Uslovi korišćenja debitnih kartica (u slučaju korišćenja neke od debitnih kartica),
- Ugovor o odgovarajućem platnom računu (u daljem tekstu: Ugovor)

Pojmovi korišćeni u Opštima 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](mailto: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 platnih usluga** označava fizičko 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;
- 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) Korisnik** označava fizičko lice koje zaključuje Okvirni ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 11) Lični identifikacioni dokument** označava dokument na osnovu kojeg Banka identifikuje Korisnika, u skladu sa pozitivnim propisima;
- 12) Rezydent** označava fizičko lice koje ima prebivalište u Republici Srbiji, osim fizičkog lica koje ima boravak u inostranstvu duži od godinu dana, kao i fizičko lice strani državljanin koji na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize boravi u Republici duže od godinu dana, osim diplomatsko-konzularnih predstavnika stranih zemalja i članova njihovih porodica;
- 13) Nerezidenti** su sva lica koja nisu navedena u prethodnoj tački ovog člana;
- 14) Maloletno lice – dete** označava fizičko lice koje nije navršilo 18 godine života i nije steklo punu poslovnu sposobnost;
- 15) Novčana sredstva** označavaju gotov novac i sredstva na računu;
- 16) Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
- 17) Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom Korisniku, kao korisniku platnih usluga;
- 18) Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje Banka koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
- 19) 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;
- 20) Referentna kamatna stopa** je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje Korisnika i Banke koji su zaključili ugovor;
- 21) Jedinствена 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;
- 22) Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje Korisnik i Banka mogu da koriste za zaključenje Okvirnog ugovora kada nisu istovremeno fizički prisutni;
- 23) 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;
- 24) Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platičev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
- 25) 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;
- 26) Treća država** – do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, označava svaku stranu državu, a nakon tog dana – državu koja nije država članica EU;
- 27) 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;
- 28) Jedinствени 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 Jedinственог регистра 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;
- 29) Kartica** označava instrument plaćanja koje izdaje Banca Intesa AD Beograd na zahtev Korisnika, a po osnovu ugovora sa kartičarskom organizacijom, koja je vlasnik brenda debitne kartice;
- 30) IBAN** (International Bank Account Number) – međunarodni broj računa u skladu sa međunarodnim standardom za identifikaciju broja računa u Banci;

- 31) Trajni nalog** označava instrukciju koju platilac daje Banci za periodično izvršavanje jedne ili više platnih transakcija (najčešće u fiksnom iznosu), pri čemu trajni nalog nije instrukcija koju daje primalac plaćanja;
- 32) 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;
- 33) Novčana doznaka** je usluga izvršavanja kod koje Banka prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioča 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;
- 34) Stanje** – iznos sredstava na Platnom računu;
- 35) Raspoloživi iznos sredstava na Platnom računu** označava stanje uvećano za iznos odobrenog dozvoljenog prekoračenja i umanjeno za eventualne rezervacije po Platnom računu;
- 36) 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.
- 37) Zakonit boravak u Republici Srbiji** označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;
- 38) 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.
- 39) 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.
- 40) Instant transfer odobrenja** je domaća platna transakcija u dinarima, do iznosa od 300.000 dinara koja se izvršava u IPS platnom sistemu na način i u rokovima utvrđenim ovim OUP i Terminskim planom.
- 41) Samouslužni uređaj** označava elektronski uređaj namenjen izvršavanju platnih transakcija, plaćanju robe i/ili usluga i uplate gotovog novca u dinarima (ili u evrima na uređaju na kojem je to omogućeno), a na kojem se transakcije sprovode korišćenjem kartice i identifikacijom Korisnika, na način uslovljen od strane samouslužnog uređaja.
- 42) POS (Point of Sale) terminal** – elektronski uređaj koji služi za prihvatanje debitnih kartica na prodajnom mestu;
- 43) ATM uređaj (bankomat)** – elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca u dinarima i u evrima na uređaju na kojem je to omogućeno, proveru stanja na računu Korisnika, i druge usluge koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja;
- 44) FATKA sporazum** – Zakon o potvrđivanju Sporazuma između Vlade Republike Srbije i Vlade Sjedinjenih Američkih Država sa ciljem poboljšanja usaglašenosti poreskih propisa na međunarodnom nivou i primene FATKA propisa.

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 Nacrta 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 (rezidentima i nerezidentima) 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 Platni račun Korisniku na osnovu Odluke nadležnog 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, koja po svom obliku, sadržaju i svim drugim detaljima mora biti u celosti u skladu s zahtevima Banke i pozitivnim propisima. Korisnik je obavezan da svakog punomoćnika upozna sa sadržajem ovih OUP-a 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 Karticu i druga sredstva za raspolaganje, ako takvima raspolaže.

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. Platni račun može biti tekući račun i drugi platni račun (dinarski, devizni, ili namenski račun).

Banka otvara sledeće vrste tekućih računa i drugih platnih računa, i to:

1. Paket platni račun sa osnovnim uslugama,
2. Intesa Hit platni račun,
3. Intesa Hit Plus platni račun,
4. Intesa Magnifica platni račun,
5. IN platni račun,
6. Dinarski platni račun po viđenju za rezidente,
7. Dinarski platni račun po viđenju za nerezidente,
8. Devizni platni račun za rezidente,
9. Devizni platni račun za nerezidente,
10. Namenski račun za hartije od vrednosti <sup>1</sup>.

**1. Paket platni račun sa osnovnim uslugama** – dinarski račun za rezidente i nerezidente koji Banka otvara Korisniku koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun kod banke<sup>2</sup> i koji se koristi za

<sup>1</sup> Na **dinarske i devizne namenske račune za kupovinu i prodaju HOV** koje Banka otvara ne primenjuju se odredbe ovih OUP-a, već posebne ugovorne odredbe definisane Ugovorom o otvaranju namenskog računa za HOV. Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po osnovu Izvoda iz Tarife.

<sup>2</sup> Pod Korisnikom koji nema otvoren platni račun u banci smatra se i Korisnik koji ima u korišćenju platni račun koji služi isključivo za prikupljanje sredstava za otplatu kredita, odnosno servisiranje kredita ili održavanje kredita ili kao sredstvo obezbeđenja, kao i Korisnik koji ima otvoren

obavljanje platnih transakcija. Navedeni račun Banka može otvoriti i Korisniku koji ima u korišćenju platni račun, uz istovremeno podnošenje zahteva za zatvaranje svih drugih dinarskih platnih računa, odnosno paketa platnih računa i svih proizvoda/usluga vezanih za taj platni račun.

Uz Paket platnog računa sa osnovnim uslugama Banka Korisniku omogućava korišćenje Dina debitne platne kartice. Korisnik može ugovoriti sa Bankom druge usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Debitnu karticu drugog kartičarskog brenda, koja pruža osnovni set funkcionalnosti, ukoliko postoji izričit zahtev korisnika,
- b) Elektronsko i mobilno bankarstvo (Korisnik – nerezident može ispostaviti isključivo platni nalog u dinarima za plaćanje obaveza po osnovu komunalnih, telekomunikacionih i sličnih usluga u iznosu koji nije veći od 60.000,00 dinara po transakciji),
- c) Trajni nalog (samo za rezidente),
- d) Kreditnu karticu (samo za rezidente),
- e) Dozvoljeno prekoračenje (samo za rezidente),
- f) Čekove (samo za rezidente),
- g) Devizni platni račun.

Banka može odbiti da Korisniku otvori Paket platnog računa sa osnovnim uslugama u slučaju da je proverom kod druge banke utvrdila da Korisnik ima već platni račun, a koji uključuje korišćenje napred navedenih platnih usluga.

**2. Intesa Hit platni račun** – tekući račun u valuti RSD koji se otvara samo rezidentima i najčešće koristi za prijem redovnih mesečnih uplata po osnovu zarada/penzija ili za povremene uplate uz koje Korisnik dobija dodatne usluge i to:

- a) Debitnu karticu,
- b) Polisu Dodatnog zdravstvenog osiguranja za vlasnike Intesa Hit platnog računa i članove uže porodice (definisano uslovima osiguranja),
- c) Mogućnost kupoprodaje deviza u evrima po povoljnijem kursu korišćenjem aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva.

Korisnik može ugovoriti sa Bankom dodatne usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Dozvoljeno prekoračenje,
- b) Kreditne kartice,
- c) Čekove,
- d) Elektronsko i mobilno bankarstvo i
- e) Trajni nalog.

**3. Intesa Hit Plus platni račun** – tekući račun u valuti RSD koji se otvara rezidentima i najčešće koristi za prijem redovnih mesečnih uplata po osnovu zarada/penzija ili za povremene uplate uz koje Korisnik dobija dodatne usluge i to:

- a) Debitnu karticu,
- b) Polisu Dodatnog zdravstvenog osiguranja za vlasnike Intesa Hit Plus platnog računa i članove uže porodice (definisano uslovima osiguranja),
- c) Mogućnost kupoprodaje deviza u evrima po povoljnijem kursu korišćenjem aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva.

Korisnik može ugovoriti sa Bankom dodatne usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Dozvoljeno prekoračenje,
- b) Kreditne kartice,
- c) Devizni platni račun u valuti EUR bez posebne naknade,
- d) Debitnu karticu vezanu za devizni platni račun naveden pod c).
- e) Čekove,
- f) Elektronsko i mobilno bankarstvo i
- g) Trajni nalog.

**4. Intesa Magnifica platni račun** – tekući račun u valuti RSD koji se otvara rezidentima i najčešće koristi za prijem redovnih mesečnih uplata po osnovu zarada/penzija ili za povremene uplate uz koje Korisnik dobija dodatne usluge i to:

- a) Debitnu karticu,

- b) Polisu Dodatnog zdravstvenog osiguranja za vlasnike Intesa Magnifica platnog računa i članove uže porodice (definisano uslovima osiguranja),
- c) Mogućnost kupoprodaje deviza u evrima po povoljnijem kursu korišćenjem aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva.

Korisnik može ugovoriti sa Bankom dodatne usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Dozvoljeno prekoračenje,
- b) Kreditne kartice,
- c) Devizni platni račun u valuti EUR bez posebne naknade,
- d) Debitnu karticu vezanu za devizni platni račun naveden pod c).
- e) Čekove,
- f) Elektronsko i mobilno bankarstvo i
- g) Trajni nalog.

**5. IN platni račun** - tekući račun u valuti RSD, koji se otvara rezidentima koji nisu zaposleni/nemaju lična primanja, starosti od 16 pa zaključno sa 26 godina i koji se koristi za obavljanje platnih transakcija, uz koji Korisnik dobija dodatne usluge i to:

- a) Debitnu karticu,
- b) Mogućnost kupoprodaje deviza u evrima po povoljnijem kursu korišćenjem aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva.

Korisnik može ugovoriti sa Bankom dodatne usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Elektronsko i mobilno bankarstvo i
- b) Trajni nalog.

U skladu sa kategorijom korisnika za koju je ova vrsta platnog računa namenjena, Banka će izvršiti automatski prelazak na Intesa Hit platni račun, o čemu će Korisnik biti blagovremeno obavešten, ukoliko prestane da ispunjava uslove za IN platni račun, odnosno:

- kada napuni 27 godina i/ili
- po prijemu prve zarade na ovaj račun.

Za otvaranje Paketa platnog računa sa osnovnim uslugama/Intesa HIT/Intesa Hit Plus/Intesa Magnifica platnog računa Korisnik plaća naknadu za pribavljanje izveštaja iz Kreditnog biroa. Korisnik jednog od navedenih platnih računa, u slučaju odobrenja dozvoljenog prekoračenja po računu ili čekova, obavezan je da dostavi potpisanu solo menicu (Korisnik dostavlja samo jednu solo menicu i to kod prvog odobravanja jednog od dva navedena proizvoda). Korisnik će biti u obavezi da Banci dostavi novu solo menicu, ukoliko je Banka aktivirala već položenu menicu Korisnika.

Ukoliko Korisnik kod Banke ima više platnih računa koji imaju mogućnost izdavanja čekova i korišćenja dozvoljenog prekoračenja, Banka mu navedene usluge može omogućiti samo u vezi sa jednim platnim računom. Ukoliko je Korisniku odobreno korišćenje usluge plaćanja debitnom karticom na rate, Banka Korisniku neće omogućiti korišćenje čekova.

Korisnik ima pravo da u svakom trenutku u ekspozituri Banke podnese zahtev za promenu vrste računa, osim u slučaju Paketa platnog računa sa osnovnim uslugama koji se otvara uz uslov zatvaranja svih drugih dinarskih platnih računa, kako je navedeno u tački 1.

Pored napred navedenih vrsta tekućih računa, Banka otvara sledeće vrste drugih platnih računa, i to:

**6. Dinarski platni račun po viđenju za rezidente** - račun za obavljanje platnih transakcija. Korisnik ovog računa na Zahtev može ugovoriti sa Bankom dodatne usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Debitnu karticu,
- b) Elektronsko i mobilno bankarstvo i
- c) Trajni nalog.

**7. Dinarski platni račun po viđenju za nerezidente** - račun za obavljanje platnih transakcija u zemlji. Korisnik ovog računa na Zahtev može ugovoriti sa Bankom dodatne usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Debitnu karticu,



- b) Elektronsko i mobilno bankarstvo, putem kojih Korisnik može ispostaviti isključivo platni nalog u dinarima za plaćanje obaveza po osnovu komunalnih, telekomunikacionih i sličnih usluga u iznosu koji nije veći od 60.000,00 dinara po transakciji.

**8. Devizni platni račun za rezidente** - račun za obavljanje platnih transakcija u zemlji i inostranstvu, koji se može otvoriti u jednoj od sledećih valuta: AUD, CAD, JPY, GBP, USD i EUR, kao i u valutama: DKK, NOK i SEK samo za izvršenje bezgotovinskih transakcija.

Korisnik može ugovoriti sa Bankom dodatne usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Debitnu karticu,
- b) Elektronsko i mobilno bankarstvo i
- c) Trajni nalog.

**9. Devizni platni račun za nerezidente** - račun za obavljanje platnih transakcija u zemlji i inostranstvu, koji se može otvoriti u jednoj od sledećih valuta: AUD, CAD, JPY, GBP, USD i EUR, kao i u valutama: DKK, NOK i SEK samo za izvršenje bezgotovinskih transakcija.

Korisnik može ugovoriti sa Bankom dodatne usluge koje su vezane za navedeni račun i to:

- a) Debitnu karticu,
- b) Elektronsko i mobilno bankarstvo i
- c) Trajni nalog.

Banka od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade prema Izvodu iz Tarife automatskim zaduženjem računa Korisnika.

### 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 (uključujući i platne račune) - 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.

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. Kamata i troškovi u slučaju neugovorenog/nedozvoljenog prekoračenja po računu

U slučaju neugovorenog prekoračenja po Računu, Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu po proporcionalnom metodu, u skladu sa zakonom koji uređuje visinu i način obračuna zatezne kamate, ukoliko je viša od kamate utvrđene ugovorom o dozvoljenom prekoračenju.

### 2.3. Vrste platnih usluga

Platne usluge obuhvataju:

1. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na Platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s Platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
3. usluge prenosa novčanih sredstava s Platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
  - a) transferom odobrenja,

- b) instant transferom odobrenja,
  - c) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - d) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva,
4. usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
- a) transferom odobrenja,
  - b) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - c) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva.

## 2.4. 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, i u valuti trećih država, kao i na međunarodne platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja.

U zavisnosti od vrste Računa, uplate se mogu primati na:

- dinarske račune – u gotovini u dinarima (na šalterima Banke i/ili samouslužnim i ATM uređajima tamo gde je ova usluga omogućena) ili prenosom sa drugih računa u Banci ili po nalogu drugih učesnika u platnom prometu;
- devizne račune – u efektivnom stranom novcu (na šalterima Banke i/ili samouslužnim i ATM uređajima tamo gde je ova usluga omogućena), ili devizama (priliv po osnovu loro doznake, naplata loro čeka ili prenos sa deviznog računa koji se vodi u drugoj banci).

U slučajevima kada se vrši uplata gotovog novca putem samouslužnog ili ATM uređaja transakcija je dozvoljena u okviru limita koji definisan Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, a u zavisnosti od tehničkog kapaciteta samog uređaja. U slučaju da je uplata greškom Banke proknjižena na račun Korisnika, Banka to knjiženje može stornirati bez posebnog naloga i saglasnosti Korisnika.

U slučajevima kada se uplata gotovog novca vrši putem samouslužnog ili ATM uređaja, Banka ima pravo da na platni račun Korisnika platnih usluga isplati razliku ili da isti zaduži za iznos utvrđene razlike u vrednostima, uz obaveštavanje Korisnika platnih usluga:

1. o utvrđenim razlikama i njihovim iznosima,
2. o osnovu razlike u utvrđenim vrednostima (falsifikat, oštećene novčanice, novčanice van opticaja i dr.)

Banka je u obavezi da pored obaveštenja, Korisniku dostavi i zapisnik o obavljenom brojanju i kontroli sa svim bitnim elementima utvrđenog odstupanja, koji može dostaviti u elektronskom obliku. Zapisnik uvek mora biti potpisan od strane članova komisije koja je vršila brojanje.

U slučaju da se naknadnom kontrolom utvrdi da u uplaćenom gotovom novcu, a koja uplata je vršena putem samouslužnog ili ATM uređaja, postoje novčanice za koje postoji osnovana sumnja da su falsifikat, Banka će obavestiti, pored Korisnika i nadležni državni organ i zadužiti račun Korisnika za ovaj iznos do završetka postupka. Za falsifikovane novčanice Banka će dostaviti Korisniku kopiju rezultata ekspertize NBS-a.

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

Raspolaganje sredstvima može biti:

- u dinarima - u gotovini ili bezgotovinskim prenosom sredstava;
- u devizama - plaćanje, naplaćivanje i prenos, u skladu sa zakonom;
- u efektivnom stranom novcu – plaćanje, naplaćivanje, uplate i isplate, u skladu sa zakonom.

Banka će od Korisnika uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja u zemlji ili inostranstvu, 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 (kontrola 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).



Korisnik je saglasan da Banka odmah obustavi 30% deviznog priliva koji je po FATKA sporazumu podložan obustavljanju i nakon 90 dana taj iznos vrati banci od koje je primila priliv – u slučaju da FATKA status klijenta nije utvrđen prethodno niti u roku od 90 dana od prijema priliva ili da je Banka u saznanju ili ima razlog da veruje da su lična izjava ili druga dokumentacija u vezi sa računom postali netačni ili nepouzđani, pri čemu se pod prilivima podložnim obustavljanju:

- smatraju prilivi koji izvorno potiču iz SAD i uključuju svaku isplatu kamate (uključujući sva eskontovanja originalnih emisija), dividendi, renti, plata, dnevnic, premija, anuiteta, kompenzacija, remuneracija, zarada i drugih fiksnih ili utvrdivih godišnjih ili periodičnih dobitaka, profita i prihoda, ali se
- ne smatraju bilo koje uplate primljene po osnovu prodaje robe i nefinansijskih usluga.

Banka je dužna da Korisnika bez odlaganja obavesti o obustavljanju dela deviznog priliva iz prethodnog stava, kao i uslovima pod kojima se priliv može osloboditi (podacima i dokumentaciji koju je potrebno da dostavi Banci, načinu i roku dostavljanja).

Instrumenti 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.

## **2.5 Raspolaganje sredstvima na računu platnim nalogom**

Korisnik raspolaže sredstvima na Računu isključivo ispostavljanjem platnih naloga u okviru raspoloživog stanja. Korisnik može ispostaviti platni nalog na sledeće načine:

- u papirnom obliku,
- putem elektronskog bankarstva, mobilnog bankarstva i na drugim uređajima,
- putem ATM i POS uređaja.

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.

## **2.6. Jedinствena identifikaciona oznaka**

Banka Korisniku izdaje Jedinственu 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 Jedinственe 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 Jedinственom 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 Jedinственe identifikacione oznake, ne može iznos primljenih sredstava da prenese na račun primaoca, Banka će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa primljenih sredstava.

## **2.7. Forma i način davanja i opozivanja 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;
- 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.

Saglasnost za izvršenje naloga za uplatu, naloga za isplatu i naloga za prenos koji se podnose Banci u papirnom obliku, daje se potpisom Korisnika odnosno ovlašćenog lica za raspolaganje sredstvima na Računu.

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).

### **2.7.1. 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, na računu nema sredstava za izvršenje platne transakcije, račun je u blokadi, ili nalog ne ispunjava uslove za izvršenje propisane ovim OUP-om, Banka će isti odbiti.

Osim prethodno navedenih razloga, Banka će odbiti izvršenje instant transfera odobrenja i ukoliko dobije obaveštenje o odbijanju izvršenja u IPS platnom sistemu.

Banka može odbiti izvršenje platnog naloga 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 i mobilnog bankarstva, elektronskom poštom ili SMS-om) o razlozima odbijanja i postupku ispravljanja nedostataka, odmah u slučaju odbijanja instant transfer odobrenja ili u toku istog poslovnog dana za ostale transakcije, osim ako obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

### **2.7.2. Opoziv platnog naloga**

Korisnik – platilac može opozvati platni nalog ispostavljen na propisanom obrascu u papiru, dostavljanjem zahteva Banci za opoziv u pisanoj formi ili elektronski, gde moraju biti navedeni obavezni elementi na osnovu kojih se vrši identifikacija platnog naloga koji se opoziva.

Korisnik - platilac može opozvati platni nalog ispostavljen na propisanom obrascu u papiru, pre njegovog izvršenja, odnosno pre slanja u platni sistem za međubankarska i međunarodna plaćanja, osim ukoliko opoziv naloga može da prouzrokuje nesrazmerne troškove ili prekomerno angažovanje resursa, o čemu odlučuje Banka.

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.

Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca 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.

## **2.8. Vreme prijema i izvršenja platnog naloga**

Primljene platne naloge, uključujući i instant trasfere, Banka izvršava u skladu sa Terminskim planom, ako su ispunjeni uslovi iz tačke 2.7. ovih OUP.

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.

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

Banka ne obračunava niti plaća kamatu na sredstva na platnim računima.

Banka izvršava platni nalog u valuti na koju isti glasi.

Okvirnim ugovorom se može utvrditi da se promene kamatne stope i kursa zamene valuta mogu primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa. Ako se kamatna stopa ili kurs zamene valuta promene u korist Korisnika, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika. Banka je dužna da Korisnika o navedenim promenama, pismeno obavesti bez odlaganja, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Kursna lista Banke biće dostupna u bančnim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke.

### **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](http://www.bancaintesa.rs).

Korisnik ima pravo da bilo kada, u toku trajanja 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 platnog instrumenta**

Korisnik je dužan da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima, kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.

Korisnik je dužan naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. Lični identifikacioni broj).

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta 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:

- izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- 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 zloupotrebljen, 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.

Odredbe 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 obavesti 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 platni račun za iznos neosnovano vraćenih sredstava.

Ako odbije Zahtev za povraćaj Korisnika, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za odbijanja 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.

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.

### **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 ovaj 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 pisanoj formi.

Osim u prethodno navedenom stavu ove tačke, Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor zaključen sa Korisnikom i u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

- a) da Korisnik Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje ovog Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;



- b) da Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- c) da Korisnik u roku od 15 (petnaest) dana ne 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](mailto:kontakt@bancaintesa.rs) ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije, odnosno promeni poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je dao Banci (neposredno nadležnom zaposlenom u Banci).
- d) 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, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- e) 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);
- f) ukoliko 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.);
- g) da Korisnik ne poštuje svoje zakonske i ugovorene obaveze prema Banci;
- h) kada je račun Korisnika neaktivan u periodu od 12 meseci uzastopno, odnosno 24 meseca uzastopno u slučaju platnog računa sa osnovnim uslugama, u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa računa, pri čemu se ne uzimaju u obzir knjiženja kamate, naknade i troškovi, kao i druga knjiženja po nalogu same Banke;
- i) kada Korisnik naknadno otvori drugi platni račun koji mu omogućava da koristi usluge koje pruža platni račun sa osnovnim uslugama, u slučaju korišćenja platnog računa sa osnovnim uslugama;
- j) ukoliko Korisnik više nema zakonit boravak u Republici Srbiji, u slučaju korišćenja platnog računa sa osnovnim uslugama;
- k) ukoliko kod Korisnika postoji ili se naknadno pojavi indikator iz FATKA sporazuma da spada u kategoriju tzv. „određenih lica iz SAD“, a Korisnik na zahtev Banke ne dostavi:
  - dokaze da ipak ne spada u tu kategoriju i to dokaze koje mu Banka zatraži u skladu sa FATKA sporazumom ili
  - podatak o svom poreskom identifikacionom broju u SAD (npr. Social Security Number) na obrascu IRS Form W-9;
- l) ukoliko Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu navedenu u tački 6.3.OUP.

Pod indikatorima iz FATKA sporazuma podrazumevaju se:

- da je Korisnik državljanin SAD ili da ima pasoš SAD ili
- da je Korisnik rođen u SAD ili
- da Korisnik ima prebivalište u SAD ili
- da Korisnik ima poštansku adresu u SAD, uključujući i poštanski fah, adresu „na ruke primaoca“ („in-care-of“), ili „poste restante“ („hold mail“) ili
- da Korisnik ima važeći telefonski broj u SAD ili
- da je Korisnik Banci dao trajni nalog za transfer sredstava na račun u SAD ili
- da je Korisnik dao punomoćje ili ovlašćenje za raspolaganje računom licu sa adresom u SAD.

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 preporučених pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke.

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 dužna 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 odbiti zahtev Korisnika za gašenje računa ukoliko Korisnik ima dospelih, a neizmirenih obaveza prema Banci, a koje su vezane za navedeni račun, kao i u slučaju da je još uvek u toku reklamacioni postupak za jednu ili više transakcija izvršenih platnom karticom, a koji je vezan za navedeni račun.

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.

### **6.3. Obaveze korisnika i raspolaganje podacima od strane Banke**

Korisnik je dužan da Banci prijavi svaku promenu:

- a) ličnih i adresnih podataka,
- b) promenu rezidentnosti,
- c) podataka od značaja za proveru da li se promenila poreska rezidentnost Korisnika i to: imena i prezimena, poreskog identifikacionog broja, adrese prebivališta i/ili sticanja novog državljanstva.

Obavezu iz prethodnog stava Korisnik može izvršiti lično – u ekspozituri Banke. Izuzetno, promenu imena, prezimena, adresnih podataka i podataka o ličnom dokumentu Korisnik može prijaviti i poštom na adresu: Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija (za Kontakt centar) ili elektronskom poštom na imejl: [kontakt@bancaintesa.rs](mailto:kontakt@bancaintesa.rs), sa pozivom na broj Računa, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana nastale promene. Korisnik je dužan da Banci u istom roku dostavi svu relevantnu dokumentaciju koja potvrđuje izmenjene podatke, a po zahtevu Banke i dodatnu dokumentaciju, uključujući onu neophodnu za njeno postupanje po FATKA sporazumu.

Osim obaveze iz stava 1. ove tačke, Korisnik je dužan i da na zahtev Banke dostavi i/ili potvrdi sve podatke potrebne za postupanje Banke u skladu sa FATKA sporazumom.

Korisnik je dužan da Banci nadoknadi štetu koju bude pretrpela usled neispunjavanja svojih obaveza po FATKA sporazumu krivicom Korisnika (npr. usled oslanjanja na netačne ili neažurne podatke dobijene od Korisnika).

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.

### **6.4. Zaštita podataka o ličnosti**

Banka ima pravo da, uz pristanak Korisnika, podatke o Korisniku koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, 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 upozнала sa obradom podataka o ličnosti, sa uslovima prikupljanja i obrade podatke 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.

## **7. 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 bez saglasnosti Korisnika privremeno da 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.

## **8. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA PLATNIH USLUGA**

### **8.1. 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.

U slučaju platnih usluga koje se ugovaraju korišćenjem Sredstava komunikacije na daljinu, Korisnik Banci može prigovor da podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog Sredstva komunikacije na daljinu koje je korišćeno za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

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

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

### **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, 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 s 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.

### **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, 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.

## **9. DOSTAVLJANJE**

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

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Korisnik zasnovao ili namerava da zasnjuje 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 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.

Korisniku elektronskog i mobilnog bankarstva Banka dostavljanje iz stava 1. ove tačke vrši u skladu sa Okvirnim ugovorom o pružanju usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica i poljoprivrednike, čiji su ovi OUP sastavni deo.

U slučaju da Korisnik blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, 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:

- na dan predaje pisama pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave;
- 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, 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-om, 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:

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

## 10. PROMENA PLATNOG RAČUNA

Promena platnog računa je usluga koja se vrši isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika i podrazumeva 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.

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.

## 11. STUPANJE NA SNAGU

Ovi OUP primenjuju se po isteku roka od 15 dana od dana njihovog objavljivanja, isticanjem u ekspoziturama Banke odnosno na internet stranici Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke.

Predsednik Upravnog odbora

---

Draginja Đurić