

U primeni od 19.03.2021. 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 PLATNE RAČUNE I PLATNE USLUGE  
ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE**

**1. UVODNE ODREDBE****1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja za platne račune i platne usluge**

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za platne račune i platne usluge), uređuju se uslovi pod kojima Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) pruža usluge otvaranja i vođenja platnih računa i obavljanje platnih usluga za pravna lica i preduzetnike.

Sastavnim delom ovog OUP-a za platne račune i platne usluge smatraju se standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se uređuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Korisnicima platnih usluga.

Pojmovi korišćeni u OUP-u za platne račune i platne usluge imaju sledeće značenje:

**1) Banka:**

**BANCA INTESA AD BEOGRAD (NOVI BEOGRAD),**  
Milentija Popovića 7b, 11070 Beograd, Srbija, BIC/SWIFT  
oznaka: DBDBRSBG  
Matični broj: 07759231  
PIB: 100001159  
E-mail: kontakt@bancaintesa.rs;

**2) Korisnik platnih usluga** označava pravno lice ili preduzetnika koji koriste ili su koristili platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili su se Banci obratili radi korišćenja tih usluga;

**3) Zakonski zastupnik Korisnika platnih usluga** označava lice koje istupa u ime i za račun privrednog društva ili preduzetnika, te su time preuzeta prava i obaveze iz zaključenih pravnih poslova putem zastupanja prava i obaveza tog društva;

**4) Lice ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računima** označava zakonskog zastupnika Korisnika platnih usluga odnosno drugo lice koje je odgovarajućim punomoćjem ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje na Računu. Ovo punomoćje mora biti overeno kod nadležnog organa na način da je organ overe utvrdio ne samo identitet lica koje daje punomoćje, već i njegovo pravo da izda takvo punomoćje. Sadržina punomoćja mora jasno i nedvosmisleno izražavati volju lica koje daje punomoćje da ovlasti tačno određeno lice za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računima. Punomoćje je prihvatljivo ako, od dana overe punomoćja, do dana podnošenja Banci ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računima potpisanog od strane tog punomoćnika, nije prošlo više od 6 (šest) meseci. Izuzetno, po diskrecionoj proceni Banke, punomoćje je prihvatljivo i u slučaju da:

a) je potpisano od strane lica koje je ovlašćeno za zastupanje i čiji je potpis overen od strane nadležnog organa overe, bez potvrde da vlastodavac ima pravo da izda takvo punomoćje i/ili

b) je od dana overe punomoćja do dana podnošenja istog Banci proteklo više od 6 (šest) meseci.

**5) Ovlašćeno lice za raspolaganje sredstvima na Računu** označava lice koje je Lice ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računima Korisnika platnih usluga, ovlastilo za raspolaganje sredstvima sa Računa;

**6) Karton deponovanih potpisa** označava ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na Računu Korisnika platnih usluga i to na standardnom obrascu Banke, kojim Lice ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računima, u okviru svojih nadležnosti, prenosi ovlašćenja određenim licima za potpisivanje platnih naloga i saglasnosti za direktna zaduženja i menice (u daljem tekstu: KDP). Ako Korisnik platnih usluga zahteva da pečatom overava platni nalog, KDP će biti overen pečatom Korisnika platnih usluga kojim će se overavati obrasci platnih naloga, saglasnosti za direktna zaduženja u pisanoj formi i menice. Svojeručni potpis Lica ovlašćenog za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na Računima na KDP mora biti istovetan potpisu tog lica koji je overio nadležni organ, osim ako je ovo lice prisutno pri potpisivanju KDP, kada nije neophodno dostaviti dokument sa overenim potpisom tog lica;

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

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

**9) Platni račun** označava račun iz tačke 2.1.3, koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka (u daljem tekstu: Račun);

**10) Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

**11) Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;

**12) Pokriće na računu** označava iznos raspoloživog stanja na tekućem računu dovoljan za izvršenje platne transakcije;

**13) Izvod** je izveštaj sa podacima o izvršenim platnim transakcijama - odobrenja/zaduženja Računa, stanju Računa i drugim podacima vezanim za Račun, koje Banka dostavlja Korisniku platnih usluga;

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

**15) Platioc** označava pravno lice ili preduzetnika koji na teret svog Računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema Računa - pravno lice ili preduzetnik koji izdaje platni nalog;

**16) Primalac plaćanja** označava pravno lice ili preduzetnika koji je određen kao primalac novčanih sredstava, koja su predmet platne transakcije;

**17) Jedinствена 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 tog Korisnika platnih usluga i/ili njegovog Računa;

**18) IBAN** označava međunarodni broj računa u skladu sa međunarodnim standardom za numeraciju bankarskih računa (International Bank Account Number), koji Banka dodeljuje svojim Korisnicima platnih usluga;

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

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

**21) Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje Korisnik platnih usluga i Banka mogu da koriste za zaključenje Ugovora kada nisu istovremeno fizički prisutni;

**22) 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;

**23) Rezident** je, u smislu odredbi koje regulišu devizno poslovanje: pravno lice koje je registrovano i ima sedište u Republici Srbiji ili preduzetnika - fizičko lice koje je registrovano u Republici Srbiji i koje radi sticanja dobiti, u vidu zanimanja, obavlja zakonom dozvoljenu delatnost ili ogranak stranog pravnog lica upisan u registar kod nadležnog organa u Republici Srbiji ili korisnike sredstava budžeta Republike Srbije, korisnike sredstava organizacija za obavezno socijalno osiguranje i korisnike sredstava budžeta lokalne vlasti, kao i druge korisnike javnih sredstava koji su uključeni u sistem konsolidovanog računa trezora ili diplomatsko, konzularno i drugo predstavništvo u inostranstvu koje se finansira iz budžeta Republike i domaći državljani zaposleni u tim predstavništvima, kao i članovi njihovih porodica;

**24) Nerezident** je, u smislu odredbi koji regulišu devizno poslovanje, lice koje ne ispunjava uslove propisane za rezidenta iz prethodne alineje ovog OUP-a za platne račune i platne usluge;

**25) 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, i u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju;

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

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

**28) Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

**29) Jedinствени registar računa** kod Narodne banke Srbije označava 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 Jedinstvenog registra računa, način dostavljanja podataka koji se vode u tom registru, kao i način ostvarivanja uvida u te podatke;

**30) Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga** označava poseban dokument Banke, kojim se definiše rok i način izvršavanja platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan);

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

- OUP za platne račune i platne usluge,
- Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa pravnog lica/preduzetnika kod Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Ugovor),
- Izvod iz Tarife naknada za usluge Banke (u daljem tekstu: Tarifa),
- Terminski plan,
- Uslovi korišćenja business debitnih kartica (u slučaju korišćenja neke od business debitnih kartica)
- Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za business debitne kartice za pravna lica i preduzetnike (u slučaju korišćenja neke od business debitnih kartica)- u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja.

**32) Business debitna kartica** označava instrument plaćanja koje izdaje Banca Intesa AD Beograd na zahtev Korisnika platnih usluga, a po osnovu ugovora sa kartičarskom organizacijom koja je vlasnik brenda business debitne kartice (u daljem tekstu: Kartica);

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

**34) Bankomat** (ATM uređaj) označava elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca, proveri stanja na Računu Korisnika platnih usluga i drugim uslugama koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja;

**35) SWIFT** označava skraćenicu za "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications" – telekomunikacioni sistem za jedinstven prenos finansijskih sredstava i informacija između banaka i drugih finansijskih institucija ili pravnih lica koje su članice SWIFT-a;

**36) Zakon o platnim uslugama** označava zakon koji uređuje uslove i način pružanja platnih usluga, elektronski novac, platne sisteme i nadzor nad primenom njegovih odredaba (u daljem tekstu: Zakon);

**37) 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;

**38) IPS platni sistem** označava platni sistem čiji je operator Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS) i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja;

**39) Instant transfer odobrenja** je domaća platna transakcija u dinarima do iznosa od RSD 300.000, koja se izvršava u IPS platnom sistemu na način i u rokovima utvrđenim ovim OUP-om za platne račune i platne usluge i Termiskim planom;

**40) 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 i svom pružaocu platnih usluga. Obrazac i obavezne elemente saglasnosti definiše pružalac platnih usluga platioca;

**41) Samouslužni uređaj** označava elektronski uređaj namenjen izvršavanju platnih transakcija, plaćanju robe i/ili usluga i uplate gotovog novca, a na kojem se transakcije sprovode korišćenjem kartice i identifikacijom Korisnika platnih usluga, na način uslovljen od strane samog samouslužnog uređaja. ATS predstavlja samouslužni uređaj namenjen uplati gotovog novca od strane korisnika;

**42) Kartica za uplatu** označava identifikacionu karticu koja se izdaje na zahtev Korisnika platnih usluga i koja služi za identifikaciju Korisnika platnih usluga prilikom uplate gotovog novca na samouslužnim uređajima.

**43) FATCA 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 FATCA propisa.

Korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke pre zaključenja Okvirnog ugovora dobije Nacrt ugovora koji će mu 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.

Korisnik platnih usluga ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora.

Odredbe prethodna dva stava ne primenjuju se na Korisnike platnih usluga - pravna lica.

Korisnik platnih usluga ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

## **1.2. Nadležnost za donošenje**

OUP za platne račune i platne usluge Banke i njihove izmene i dopune donosi Upravni odbor Banke.

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

## **1.3. Odnos između Ugovora i OUP-a za platne račune i platne usluge**

U slučaju međusobne neusklađenosti između zaključenog Ugovora i OUP-a za platne račune i platne usluge, u odnosima između Banke i Korisnika platnih usluga obavezujuće su najpre odredbe zaključenog Ugovora, a zatim odredbe ovog OUP-a za platne račune i platne usluge.

## **2. USLOVI ZA KORIŠĆENJE PLATNIH USLUGA**

### **2.1. Osnovni uslovi pod kojima Banka obavlja platne usluge**

Banka pruža platne usluge u skladu sa odredbama Zakona i propisima koji uređuju devizno poslovanje, koje se odnose na:

- domaće platne transakcije, koje se izvršavaju u dinarima,
- domaće platne transakcije u valuti trećih država, kao i
- međunarodne platne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

Međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika platnih usluga u pogledu pružanja platnih i ostalih usluga, a u vezi sa Računom uređuju se Okvirnim ugovorom.

#### **2.1.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika platnih usluga**

Platne usluge obuhvataju:

- 1) usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje Računa;
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na Račun;
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s Računa;
- 4) usluge prenosa novčanih sredstava s Računa, odnosno na Račun, i to:
  - transferom odobrenja,
  - instant transferom odobrenja,
  - direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva.

#### **2.1.2. Otvaranje Računa**

Banka otvara Korisniku platnih usluga Račun na osnovu Zahteva za otvaranje računa, dokumentacije propisane važećim odlukama NBS, dokumentacije u skladu sa pozitivnim propisima kojima se uređuje i reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i zaključenog Okvirnog ugovora. Spisak dokumentacije je dostupan u ekspoziturama Banke i na adresi – [www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs). Svojeručni potpis ovlašćenog lica podnosioca Zahteva za otvaranje računa mora biti istovetan potpisu tog lica koji je overio nadležni organ, osim ako je ovo lice prisutno pri potpisivanju Zahteva za otvaranje računa, kada nije neophodno dostaviti dokument sa overenim potpisom tog lica. Kada su u pitanju nerezidenti, uz Zahtev za otvaranje računa dostavlja se i dokumentacija u skladu sa pozitivnim propisima.

Banka ima pravo da traži i drugu dokumentaciju ukoliko je to regulisano propisima koji su na snazi u vreme sklapanja Ugovora.

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



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

Korisnik platnih usluga dužan je 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.

### **2.1.3. Vrste Računa**

Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun.

Tekući račun je Račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisnicima platnih usluga.

#### **Tekući račun za redovno poslovanje može biti:**

- Dinarski - za izvršavanje platnih transakcija u dinarima, kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisnicima platnih usluga,
- Devizni – na kome se vode devizna sredstva rezidenata i koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene, u vezi sa uslugama koje Banka pruža Korisnicima platnih usluga,
- Dinarski i devizni tekući račun na kome se vode dinarska sredstva nerezidenata, odnosno devizna sredstva nerezidenata,
- Dinarski i devizni platni račun za izvršenje transakcija, koji je definisan zakonom i koji ne podleže prinudnoj naplati. Korisnik platnih usluga obavezan je da prilikom otvaranja Računa dostavi Banci dokaz o zakonskom osnovu za izuzimanje Računa iz prinudne naplate.

Osim gore navedenih vrsta računa, Banka može ponuditi Korisniku platnih usluga i otvaranje drugih Računa, o čemu će Korisnik platnih usluga i Banka sklopiti poseban ugovor.

### **2.1.4. Ovlašćena lica**

Korisnik platnih usluga određuje Ovlašćena lica, eventualna ograničenja u raspolaganju sredstvima na Računu, kao i sve eventualne izmene u vezi sa ovlašćenim licima, dostavljanjem propisanog obrasca (KDP), a sve počev od dana naznačenom na KDP-u.

Korisnik platnih usluga može izmeniti dato ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na Računu iz prethodnog stava, putem dostavljanja novog propisanog obrasca Banke.

Korisnik platnih usluga obavezan je da upozna Ovlašćena lica sa njihovim pravima i obavezama, kao i da kontroliše raspolaganje sredstvima na Računu i korišćenje ovlašćenja.

Ovlašćenim licem se smatra i korisnik Kartice, kojeg je Korisnik platnih usluga ovlastio za raspolaganje sredstvima po Računu isključivo putem Kartice.

Ovlašćeno lice ne može:

- izmeniti uslove poslovanja po Računu,
- preneti svoja prava na treće lice,
- otkazati Ugovor i ugasiti Račun.

### **2.1.5. Raspolaganje sredstvima na računu**

#### **a) Platni nalog i forma platnog naloga**

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

Korisnik platnih usluga može ispostaviti platni nalog na sledeće načine:

- u papirnom obliku,
- putem elektronskog i mobilnog bankarstva,

- putem fajla koji je dogovoren sa Bankom,
- putem faksa ili mejla – samo za nerezidente uz ovlašćenje za Banku da može da izvršava naloge dostavljene na ovaj način,
- SWIFT-om,
- putem Bankomata i POS terminala.

#### **b) Elementi platnog naloga u domaćim platnim transakcijama**

U domaćim platnim transakcijama nalog za uplatu sadrži sledeće elemente:

- 1) naziv platioca – obavezni element;
- 2) naziv primaoca plaćanja – obavezni element;
- 3) broj tekućeg 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 isplatu sadrži sledeće elemente:

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

Nalog za prenos sadrži sledeće elemente:

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

Platni nalozi iz ove tačke sastoje se od 2 (dva) primerka. Pružalac platne usluge dužan je da po prijemu platnog naloga iz ove tačke taj nalog overi, da Korisniku platne usluge bez naknade preda prvi primerak overenog naloga, a da kod sebe zadrži drugi primerak tog naloga. Izuzetno, na zahtev Korisnika platnih usluga, a uz saglasnost Banke, platni nalog iz ove tačke može da se sastoji samo od jednog primerka, u kom slučaju je Banka dužna da Korisniku platnih usluga bez naknade preda potvrdu o prijemu ovog naloga koju je overila, a ako se radi o nalogu za prenos i Korisnik platnih usluga je pravno lice - ovu potvrdu bez naknade tom licu predaje samo ako ovo pravno lice zahteva predaju te potvrde.

Ako na nalogu nije naveden datum izvršenja, smatra se da je željeni datum izvršenja jednak datumu prijema naloga.

Osim navedenih obaveznih elemenata naloga za plaćanje, Banka za pojedine dodatno ugovorene usluge sa Korisnikom platnih usluga može ugovoriti i dodatne obavezne elemente naloga.

### **2.1.6. Elementi platnog naloga u međunarodnim platnim transakcijama**

Nalog za plaćanje sadrži sledeće elemente:

- 1) Nalogodavac (naziv, adresa i matični broj) - obavezan podatak;
- 2) Banka (naziv i matični broj) - obavezan podatak;
- 3) Instrument plaćanja (iz šifarnika instrumenata plaćanja) - obavezan podatak;
- 4) Broj naloga (evidencioni broj)-obavezan podatak: popunjava Banka;
- 5) Korisnik plaćanja (naziv i adresa nerezidenta, broj putne isprave rezidenta, država i račun) -broj putne isprave rezidenta je uslovno obavezan podatak dok su ostali podaci obavezni;
- 6) Banka korisnika plaćanja (naziv i država iil Swift adresa) - obavezan podatak;
- 7) Iznos (oznaka valute i iznos u valuti) - obavezan podatak;
- 8) Datum valutacije (datum kada je zadužen račun banke u inostranstvu, račun strane gotovine ili odobreni račun nerezidenta) - obavezan podatak: popunjava Banka,

#### PODACI ZA STATISTIKU:

- 9) Redni broj osnova (redni broj) - obavezan podatak;
- 10) Šifra osnova (iz Šifarnika osnova naplate, plaćanja i prenosa u platnom prometu sa inostranstvom) - obavezan podatak;
- 11) Opis transakcije (opis transakcije) - uslovno obavezan podatak;
- 12) Iznos valute za osnov (Iznos bruto obaveze, iznos smanjenja plaćanja) - obavezan podatak;
- 13) Broj izveštaja o kreditnom poslu (broj izveštaja o kreditnom poslu iz overenog obrasca) -uslovno obavezan podatak;
- 14) Godina kredita (godina zaključivanja ugovora o kreditu) - uslovno obavezan podatak;
- 15) Posebna oznaka - uslovno obavezan podatak;
- 16) Mesto i datum - (mesto i datum ispostavljanja naloga) - obavezan podatak,

#### PODACI ZA KNJIŽENJE:

- 17) Knjiženje (na teret računa, u korist računa) - obavezni podaci: popunjava Banka;
- 18) Protivvrednost u dinarima (obračunato po zvaničnom srednjem kursu) - uslovno obavezan podatak: popunjava Banka.

Nalog za plaćanje prema inostranstvu sastavlja Korisnik platnih usluga, a dopunjava Banka.

### **2.1.7 Uslovi pod kojima Banka izdaje Business debitnu karticu**

Banka izdaje Business debitne kartice Korisnicima platnih usluga pod uslovima utvrđenim Okvirnim ugovorom.

### **2.1.8. Dodatne usluge**

Banka može Korisniku platnih usluga uz Račun ponuditi i dodatne usluge za čije je korišćenje potrebna posebna pisana saglasnost Banke i/ili o kojima će Banka i Korisnik platnih usluga zaključiti poseban Ugovor.



## **2.2. Jedinствена identifikaciona oznaka**

Banka Korisniku platnih usluga izdaje Jedinственu identifikacionu oznaku (broj računa) prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik platnih usluga dužan da navede u platnom nalogu radi izvršenja platne transakcije.

## **2.3. Forma i način davanja i povlačenja saglasnosti**

### **2.3.1. Saglasnost za izvršenje platnih naloga**

Saglasnost za izvršenje platnih naloga, Korisnik platnih usluga daje u zavisnosti od načina ispostavljanja naloga.

Saglasnost za izvršenje naloga za isplatu i naloga za prenos, kao i naloga međunarodnih platnih transakcija koji se podnose Banci u papirnom obliku, Korisnik platnih usluga daje putem overe naloga: potpisom ovlašćenog lica za raspolaganje sredstvima na računu i pečatom (ako je Korisnik platnih usluga zahtevao da koristi pečat), koji su identični sa onim na propisanom obrascu (KDP).

Saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje putem elektronskog bankarstva, daje se na način predviđen Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za usluge elektronskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike i Pristupnicom za korišćenje navedenog servisa.

Korisnik platnih usluga odgovoran je za ispravno korišćenje servisa elektronskog i mobilnog bankarstva.

Saglasnost za izvršenje naloga za plaćanje putem mobilnog bankarstva daje se na način predviđen Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za uslugu mobilnog bankarstva za pravna lica i preduzetnike i Pristupnicom za korišćenje navedenog servisa.

U međunarodnom platnom prometu nalozi dostavljeni faksom ili mejlom smatraju se odobrenim ukoliko su overeni na način opisan za papirne naloge, uz izuzetak pečata ukoliko nije prisutan na KDP-u, i uz uslov da je Korisnik platne usluge dostavio Banci ovlašćenje za izvršenje ovako dostavljenih naloga.

Način izdavanja i primanja platnih naloga koji Banci na izvršenje dolaze SWIFT-om uređen je posebnim ugovorom, a nalog primljen putem autentifikovane SWIFT poruke u skladu sa SWIFT standardima smatra se odobrenim nalogom.

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 platnih usluga. Smatra se da je izvršena platna transakcija autorizovana/odobrena i da je Banka postupala sa dužnom pažnjom, sve dok Korisnik platnih usluga ne dokaže suprotno.

Korisnik platnih usluga saglasan je da Banka pri izvršenju naloga za međunarodne platne transakcije automatski zadužuje dinarski račun Korisnika platnih usluga za iznos naknade Banke, osim ukoliko je sa Korisnikom platnih usluga ugovoren drugačiji način naplate. Ukoliko na dinarskom računu Korisnika platnih usluga nema dovoljno sredstava za automatsko zaduženje, nalog za izvršenje međunarodne platne transakcije neće biti realizovan.

Platni nalog za čije izvršenje Banka primi saglasnost putem direktnog zaduženja, takođe se smatra nalogom ispostavljenim od strane Korisnika platnih usluga.

### **2.3.2. Odbijanje izvršenja platnog naloga**

U slučaju da Korisnik platnih usluga dostavi Banci platni nalog koji ne sadrži sve obavezne elemente, ili je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način promenjen, ili nije popunjen u skladu sa propisima za uplatu javnih prihoda, ili ne ispunjava uslove za izvršenje propisane ovim OUP-om za platne račune i platne usluge, odnosno u slučaju međunarodnih platnih transakcija nije u skladu sa propisima o deviznom poslovanju, Banka isti može odbiti.

Pored prethodno navedenih razloga, Banka će odbiti izvršenje platnog naloga i kada na računu nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga, kada ima drugih naloga na čekanje, kao 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 obavestiti Korisnika platnih usluga, osim ako drugim propisom nije drugačije određeno. Banka obaveštava Korisnika platnih usluga odmah u slučaju odbijanja instant transfer odobrenja ili istog dana za ostale transakcije, odnosno narednog dana ukoliko je nalog primljen posle roka definisanog Terminskim planom, jednim od sledećih kanala:

- u ekspoziturama Banke,
- putem izvoda tekućeg računa,
- putem elektronskog bankarstva,
- putem mobilnog bankarstva,
- elektronskom poštom,
- SMS-om,
- telefonom, ili
- SWIFT-om.

### **2.3.3. Opoziv platnog naloga**

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

Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog pre njegovog izvršenja, odnosno pre slanja u platni sistem za međubankarska plaćanja, a u slučaju međunarodnih transakcija pre nego što je pružalac usluga platio posla SWIFT poruku kojom se izvršava ili nalaže izvršenje transakcije.

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.

Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primio platiočev pružalac platnih usluga, osim 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 Računa (u ovom slučaju subota se ne smatra poslovnim danom).

### **2.4. Vreme prijema platnog naloga**

Primljene platne naloge Banka izvršava u skladu sa Terminskim planom. Naloge primljene u toku tekućeg poslovnog dana, koji se ne izvrše do kraja poslovnog dana, Banka će pokušati da izvrši tokom narednog poslovnog dana.

Ako se nalog za prenos ne izvrši do kraja narednog poslovnog dana, Banka će nalog za prenos stornirati.

Platni nalozi 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.

Platni nalozi za uplatu i prenos, ako ispunjavaju uslove iz tačke 2.3. ovih OUP, a koji se izvršavaju kao instant transfer odobrenja kroz IPS platni sistem, realizuju se odmah nakon prijema. Smatra se da je Banka primila nalog za instant transfer odobrenje u trenutku kada je kreirala nalog za instant transfer u IPS platnom sistemu.

## 2.5. Rok za izvršenje platne transakcije

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- da platni nalog sadrži obavezne elemente,
- da je osigurano pokriće za izvršenje celokupnog platnog naloga,
- da je saglasnost za izvršenje platne transakcije data na ugovoreni način,
- ako ne postoje prepreke za izvršenje platnog naloga propisanih zakonom ili drugim propisom.

Banka će izvršiti naloge u skladu sa Terminskim planom.

Banka izvršava platne naloge Korisnika platnih usluga u okviru raspoloživog pokrića na Računu, poštujući pozitivnim propisima regulisan redosled izvršenja i vremenski redosled primanja platnih naloga u Banci, odnosno u slučaju međunarodnih platnih transakcija i vreme kada se dostavi dokumentacija po kojoj se vrši plaćanje, u skladu sa propisima o deviznom poslovanju.

Korisnik platnih usluga je odgovoran za ispravnost svih elemenata navedenih na platnom nalogu. U slučaju da Korisnik platnih usluga navede pogrešan broj računa ili bilo koji obavezni element platnog naloga iz tačke 2.1.5. i 2.1.6, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnog naloga.

Ako je Korisnik platnih usluga 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 platnih usluga naveo.

Banka će odobriti sredstva na Računu primaoca plaćanja odmah nakon što je taj iznos odobren na Računu Banke, odnosno u skladu sa Terminskim planom, a pod uslovom da su primljene sve potrebne informacije za odobrenje Računa primaoca plaćanja. Ako su novčana sredstva odobrena na Računu Banke na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka primila novčana sredstva prvog sledećeg poslovnog dana<sup>1</sup>. Navedeno ne važi za prilive po osnovu instant transfera odobrenja kroz IPS platni sistem, kada su sredstva, u skladu sa pozitivnim propisima, po prijemu odobrena i dostupna Korisniku platnih usluga. Kada je račun primaoca ugašen ili neispravan, Banka će primljena sredstva vratiti Platiocu. U međunarodnim platnim transakcijama Banka će odobriti sredstva na Računu Primaoca plaćanja odmah nakon dobijanja obaveštenja da je odobren Račun Banke i izjave Primaoca plaćanja o osnovu, ukoliko je propisano propisima o deviznom poslovanju.

Banka odobrava sredstva na Računu Primaoca plaćanja u međunarodnim platnim transakcijama s datumom valute odobrenja iz naloga za plaćanje, odnosno s datumom valute odobrenja Računa Banke, ukoliko se razlikuje od datuma navedenog na nalogu za plaćanje.

Banka odobrava sredstva na Računu Primaoca plaćanja za iznos koji je primila od pružaoca usluga platioca, a kod međunarodnih platnih transakcija za iznos umanjen za naknadu Banke, ukoliko je Pružalac usluga platioca poslao zajedno platni iznos i naknadu Banke.

Kada Korisnik platnih usluga uplaćuje gotov novac u poslovnoj mreži Banke ili na Samouslužnim uređajima, ukoliko je to omogućeno, na račun u Banci, Banka će mu staviti na raspolaganje novčana sredstva na dan prijema gotovog novca, odnosno u skladu sa ugovorom, samo ukoliko je sklopljen poseban ugovor za obradu gotovine.

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

U slučajevima kada se uplata gotovog novca vrši putem Samouslužnog uređaja, a naknadnom kontrolom uplaćenog gotovog novca utvrdi se da postoji razlika između prebrojanog i proknjiženog iznosa, Banka ima pravo da na Račun Korisnika platnih usluga klijenta isplati razliku odobri ili da isti zaduži za iznos utvrđene razlike u vrednostima, uz obaveštavanje Korisnika platnih usluga o:

1. utvrđenim razlikama i njihovim iznosima,

---

1

2. o osnovu razlike u utvrđenim vrednostima (falsifikat, oštećene novčanice, novčanice van optičaja i dr.).

Banka je u obavezi da pored obaveštenja, Korisniku platnih usluga 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 postoje novčanice za koje postoji osnovana sumnja da su falsifikat, Banka će obavestiti, pored Korisnika platnih usluga, i nadležni državni organ i zadužiti račun Korisnika platnih usluga za ovaj iznos. Za falsifikovane novčanice Banka će dostaviti Korisniku platnih usluga kopiju rezultata ekspertize NBS.

Banka odobrava sredstva na Računu Korisnika platnih usluga za primljene čekove građana u zavisnosti od izdavaoca čekova. Za čekove Banke, sredstva na Računu Korisnika platnih usluga odobravaju se na dan prijema čekova, a za čekove drugih banaka narednog poslovnog dana u odnosu na dan prijema čekova. Korisnik platnih usluga Banci predaje specifikaciju čekova sa pripadajućim čekovima i Platni nalog.

## **2.6 Primena Fatca sporazuma**

Korisnik platnih usluga je saglasan da Banka odmah obustavi 30% deviznog priliva koji je po FATCA sporazumu podložan obustavljanju i nakon 90 (devedeset) dana taj iznos vrati banci od koje je primila priliv – u slučaju da FATCA status Korisnika platnih usluga nije utvrđen prethodno ili u roku od 90 (devedeset) 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 nepouzdana, 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, dnevnica, premija, anuiteta, kompenzacija, remuneracija, zarada i drugih fiksnih ili utvrđenih godišnjih ili periodičnih dobitaka, profita i prihoda, ali se
- ne smatraju bilo koje uplate primljenje po osnovu prodaje robe i nefinansijskih usluga.

Banka je dužna da Korisnika platnih usluga 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).

## **3. INFORMACIJE O NAKNADAMA I KURSU ZAMENE VALUTE**

Za obavljanje usluga, koje su predmet ovog Ugovora, Banka naplaćuje naknadu prema Tarifi.

Banka ima pravo da menja visinu kamatnih stopa i naknada i o toj promeni će obavestiti Korisnike platnih usluga najmanje dva (2) meseca, pre stupanja na snagu navedenih izmena.

Naknade za izvršenje međunarodnih platnih transakcija dospevaju u trenutku izvršenja transakcije.

Naknade za domaće platne transakcije u dinarima rezidenata dospevaju i naplaćuju se periodično.

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

Korisnik platnih usluga namenski kupuje devize, u skladu sa odredbama Zakona o deviznom poslovanju.

KURSNA LISTA Banke biće dostupna u poslovnim prostorijama Banke i na internet stranici Banke.

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

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

Informacije i obaveštenja dostavljace se u pisanoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik platnih usluga može pronaći, na adresi: [www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs). [Adresa za komunikaciju Korisnika sa Bankom je kontakt@bancaintesa.rs](mailto:Adresa_za_komunikaciju_Korisnika_sa_Bankom_je_kontakt@bancaintesa.rs).

Banka na ugovoreni način iz prethodnog stava obaveštava Korisnika platnih usluga o domaćim platnim transakcijama putem Izvoda o stanju i prometu dinarskog računa, pri čemu Korisniku platnih usluga dostavlja podatke o stanju računa i izvršenim transakcijama odobrenja/zaduženja računa.

Banka informacije iz prethodnog stava dostavlja Korisniku platnih usluga narednog poslovnog dana, a najkasnije 2 (dva) radna dana od dana izvršenja platne transakcije - odobrenja/zaduženja Računa na ugovoreni način.

Banka informacije o međunarodnim platnim transakcijama dostavlja Korisniku platnih usluga putem izvoda sa deviznog računa i dinarskog računa nerezidenta, pri čemu Korisniku platnih usluga dostavlja podatke o stanju računa i izvršenim transakcijama - odobrenja/zaduženja računa.

Banka informacije iz prethodnog stava dostavlja Korisniku platnih usluga – Platiocu najmanje 1 (jednom) mesečno na ugovoreni način.

Banka će putem periodičnih Izveštaja (dekadnih/mesečnih) o obračunatim naknadama na pojedinačne platne transakcije obaveštavati Korisnika platnih usluga, na njegov zahtev.

Banka je dužna da dostavi:

- Obaveštenje o prilivu na devizni račun, i
- Obračun za kupovinu valuta trećih zemalja.

Korisnik platnih usluga ima pravo da bilo kada u toku trajanja Ugovora promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog Ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

Banka neće biti odgovorna za štetu koja Korisniku platnih usluga može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije koju mu je Banka stavila na raspolaganje u skladu sa ovom tačkom OUP-a za platne račune i platne usluge.

Banka vrši naknadne interne kontrole dosledne primene uslova Okvirnog ugovora, koji se odnose na cenu proizvoda tokom čitavog perioda trajanja Ugovora.

Ukoliko u okviru kontrole iz prethodnog stava utvrdi da obračunata cena nije u skladu sa onom iz Okvirnog ugovora, primenjuju se uslovi povoljniji za Korisnika platnih usluga ili se razlika vraća Korisniku platnih usluga.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija Banka nije dužna da Korisniku platnih usluga dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi s rokom za izvršenje platne transakcije, ako u trenutku iniciranja takve platne transakcije ne raspolaže takvim informacijama, već je dužna da pruži informacije o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

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

### **5.1. Odgovornost za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju**

Korisnik platnih usluga je dužan obavestiti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, a najkasnije u roku 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja Računa.



Neodobrenom platnom transakcijom smatra se platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga za čije izvršenje ne postoji saglasnost Korisnika platnih usluga u skladu sa ovim OUP-om za platne račune i platne usluge.

Banka je dužna da odmah po saznanju za izvršenje neodobrene platne transakcije izvrši povraćaj iznosa te transakcije Platiocu, odnosno, da Platiočev Račun vrati u stanje kao pre izvršenja neodobrene platne transakcije, uključujući i povraćaj svih naknada koje mu je naplatila, odnosno uplatu svih kamata na koje bi Platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Izuzetno od prethodnog stava, Korisnik platnih usluga (Platilac) snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- a) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili
- b) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen, jer Platilac nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Platilac snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji platioca ili ukoliko platilac namerno ili usled krajnje nepažnje propusti da ispuni neku od sledećih obaveza:

- a) da Platni instrument koristi u skladu sa ugovorenim uslovima;
- b) da odmah po prijemu Platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj);
- c) da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku.

Izuzetno od prethodnog stava, Platilac neće snositi gubitke ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom Platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Platioca.

Platilac 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 Platioca.

Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Platiocu, odnosno, da Platiočev Račun vrati u stanje kao da platna transakcija nije nepravilno izvršena, uključujući povraćaj iznosa naknada koje mu je naplatila, odnosno uplatu svih kamata na koje bi Platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena, osim u slučaju da Korisnik platnih usluga zahteva pravilno izvršenje transakcije, kada Banka postupa po tom zahtevu.

Banka postupa u skladu sa prethodnim stavom u sledećim slučajevima:

- kada platni nalog nije izvršen, a sredstva su obezbeđena (npr. u gotovom novcu), odnosno ispunjeni svi uslovi za međunarodnu platnu transakciju,
- kada je prenet veći ili manji iznos od iznosa navedenog u platnom nalogu, ili
- kada su sredstva preneti drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naveden u platnom nalogu.

Povraćaj sredstava po pogrešno izvršenim transakcijama ima prioritet u odnosu na izvršenje svih drugih platnih transakcija s računa na koji su preneti ta sredstva.

Korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

## **5.2. Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake**

Korisnik platnih usluga odgovoran je za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake, odnosno za tačnost broja računa Primaoca plaćanja navedenog u platnom nalogu.

Ako je Banka platni nalog izvršila u skladu s Jedinstvenom identifikacionom oznakom Primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je Banka nalog pravilno izvršila u delu koji se odnosi na određenje Primaoca plaćanja bez obzira na druge podatke o primaocu plaćanja (naziv, adresa, sedište) navedene u nalogu.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik platne usluge dostavi platni nalog sa netačnom Jedinstvenom identifikacionom oznakom.

U ovom slučaju, na zahtev Korisnika platnih usluga, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije. Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, Banka će na pisani zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

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

### **5.3. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije**

Banka će Korisniku platnih usluga (Platiocu), na njegov zahtev, izvršiti povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao Primalac plaćanja ili Platilac preko Primaoca plaćanja, ako su kumulativno ispunjeni sledeći uslovi:

- a) da je Platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- b) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati uzimajući obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja;
- c) da je Platilac obezbedio dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz alineja  
• i b).

Platilac može podneti zahtev iz prethodnog stava u roku od 56 (pedeset šest) dana od datuma zaduženja.

Platilac nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije iz stava 1) ove tačke ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- a) da je Platilac neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- b) da je Banka ili Primalac plaćanja najmanje 28 (dvadeset osam) dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružio Platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

Banka će izvršiti povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili Platioca obavestiti o razlozima za odbijanje zahteva u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema zahteva.

Odredbe ove tačke ne primenjuju se na Korisnike platnih usluga – pravna lica.

Kod platnih transakcija koje se realizuju u IPS platnom sistemu, Banka može da inicira povraćaj novčanih sredstava od pružaoca platne usluge primaoca plaćanja (povraćaj instant transfera) i to u situacijama kada je platni nalog Korisnika platnih usluga izvršila više puta, u iznosu većem od iznosa utvrđenog u nalogu, drugom primaocu plaćanja a ne onom koji je naznačen u tom nalogu, ili ako je transfer izvršila greškom usled tehničkih problema. Pored navedenih razloga, Banka može na zahtev Korisnika platnih usluga/Platioca da inicira povraćaj novčanih sredstava od pružaoca platne usluge primaoca plaćanja (povraćaj instant transfera) i to u situacijama kada je Korisnik platnih usluga izvršio instant transfer odobrenja na pogrešan broj Računa, u pogrešnom iznosu i slično. Banka će u slučaju povraćaja iznos vraćenih novčanih sredstva rasknjižiti na račun Korisnika platnih usluga. U slučaju odbijanja povraćaja sredstava od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka će Korisniku platnih usluga/Platiocu, na njegov pisani 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 platnih usluga/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 Račun Korisnika platnih usluga ugašen, prethodno već izvršen povraćaj po istom osnovu, Korisnik platnih usluga nije dao saglasnost za povraćaj sredstava i iz drugih razloga utvrđenih propisima. Ukoliko odbija povraćaj instant transfera, Banka kao pružalac platnih usluga Korisnika platnih usluga/Primaoca plaćanja ima obavezu da platiočevom pružaocu platnih usluga navede razloge odbijanja.

Banka kao pružalac platnih usluga Korisnika platnih usluga/Primaoca plaćanja može i bez zahteva platiočevog pružaoca platnih usluga izvršiti povraćaj instant transfera tom pružaocu ako utvrdi da postoji osnov za taj povraćaj, u skladu s propisima, odnosno na zahtev Korisnika platnih usluga/Primaoca plaćanja.

Povraćaj instant transfera može se izvršiti u istom ili manjem iznosu od iznosa izvršenog naloga za instant transfer, iz razloga koji su predmet međusobnog dogovora Banke i Primaočevog pružaoca platnih usluga, odnosno njihovih korisnika.

#### **5.4. Ovlašćenje Banke za raspolaganje sredstvima na Računu Korisnika platnih usluga**

Korisnik platnih usluga saglasan je da Banka bez traženja posebnog ovlašćenja može izvršiti ispravku grešaka nastalih u platnom prometu i izvršiti ispravku pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja Računa Korisnika platnih usluga, koje su posledica zabune ili greške radnika Banke.

O izvršenim ispravkama Banka će obavestiti Korisnika platnih usluga putem izvoda o stanju i prometu na Računu, a eventualne dodatne informacije u vezi sa izvršenim ispravkama pogrešnih knjiženja Banka će Korisniku platnih usluga dostaviti na njegov pisani zahtev.

Za izvršenje naloga prinudne naplate u skladu sa pozitivnim propisima, kao i za naplatu dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa ovim Opštim uslovima, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Korisniku platnih usluga ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Korisniku platnih usluga, Banka raspolaze sredstvima na Računu Korisnika platnih usluga i bez njegove saglasnosti.

Banka zadržava pravo da, u slučaju kada posumnja na mogućnost prevare ili zloupotrebe, onemogući raspolaganje sredstvima na Računu Korisnika platnih usluga.

## **6. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA KAO I GAŠENJE RAČUNA**

### **6.1. Izmene i dopune Okvirnog ugovora**

Sve izmene i dopune Okvirnog Ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj formi, izuzev onih koje su u korist Korisnika platnih usluga i koje se prema propisima mogu menjati i primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti Korisnika platnih usluga.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku platnih usluga dostavi predlog tih izmena i dopuna u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene.

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

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

### **6.2. Raskid Okvirnog ugovora**

Korisnik platnih usluga ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 15 (petnaest) dana, bez naknade, dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

Korisnik platnih usluga ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim Okvirnim ugovorom, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim pozitivnim propisima i to dostavljanjem pisanog obaveštenja drugoj ugovornoj strani.

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

Korisnik platnih usluga može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom, odnosno odredbe koje se odnose na informacije o obaveznim elementima Okvirnog ugovora, a koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

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

- da Korisnik platnih usluga Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika platnih usluga;
- da Korisnik platnih usluga ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 (petnaest) dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik platnih usluga ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila;
- da Korisnik platnih usluga zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom ugovoru duže od 60 (šezdeset) dana;
- da su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika platnih usluga da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Korisnika platnih usluga prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- da Korisnik platnih usluga u roku od 3 (tri) dana ne obavesti Banku o promeni prebivališta, odnosno boravišta, imena i prezimena, poslodavca, podataka za kontakt i drugih ličnih podataka koje je dao Banci (po mogućnosti pisanim putem ili neposredno nadležnom zaposlenom u Banci, a u hitnom slučaju telefonom uz obaveznu potvrdu date informacije);
- da nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, pod kojima Banka ima pravo ili obavezu da raskine poslovni odnos sa Korisnikom platnih usluga, kao što su, između ostalog:
  - a) da se utvrdi da se Korisnik platnih usluga nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
  - b) da Korisnik platnih usluga po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svojim stvarnim vlasnicima, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodni/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- da ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke;
- da Korisnik platnih usluga svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- da Korisnik platnih usluga ne poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci;

- kada je Račun Korisnika platnih usluga neaktivan u periodu od 12 (dvanaest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa Računa, pri čemu se ne uzimaju u obzir knjiženja kamate, naknade i troškova, kao i druga knjiženja po nalogu same Banke;
- ukoliko kod Korisnika platnih usluga postoji ili se naknadno pojavi indikator iz FATCA sporazuma da spada u kategoriju tzv. "određenih lica iz SAD", a Korisnik platnih usluga na zahtev Banke ne dostavi:
  - dokaze da ipak ne spada u tu kategoriju i to dokaze koje mu Banka zatraži u skladu sa FATCA sporazumom ili
  - podatak o svom poreskom identifikacionom broju u SAD (npr. Employer Identification Number) na obrascu IRS Form W-9;

Pod indikatorima iz FATCA sporazuma podrazumevaju se:

- sedište Korisnika platnih usluga u SAD, odnosno sedište osnivača ogranka u SAD,
- postojanje stvarnog vlasnika iz SAD, pri čemu se pod stvarnim vlasnikom podrazumeva fizičko lice:
  - koje je posredno ili neposredno imalac 25% ili više poslovnog udela, akcija, prava glasa ili drugih prava, na osnovu kojih učestvuje u upravljanju Korisnikom platnih usluga ili
  - koje učestvuje u kapitalu Korisnika platnih usluga sa 25% ili više udela ili
  - koje posredno ili neposredno ima preovlađujući uticaj na vođenje poslova i donošenje odluka Korisnika platnih usluga ili
  - koje Korisniku platnih usluga posredno obezbeđuje sredstva i po tom osnovu ima pravo da bitno utiče na donošenje odluka organa upravljanja Korisnika platnih usluga prilikom odlučivanja o finansiranju i poslovanju ili
  - u slučaju da je Korisnik platnih usluga trust – koje je nalogodavac, poverenik, pokrovitelj, korisnik ili po drugom osnovu ima ultimativnu stvarnu kontrolu nad Korisnikom platnih usluga.

Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu Okvirnog ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Korisnik platnih usluga dostavio, zato što Korisnik platnih usluga nije blagovremeno obavestio Banku o promeni adrese stanovanja i/ili adrese za prijem pošte, kao dan uručenja smatraće se dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke.

### **6.3. Gašenje računa**

Banka gasi dinarske i devizne račune Korisniku platnih usluga na osnovu pisanog Zahteva za gašenje računa u vidu obrasca propisanog od strane Banke ili na osnovu pozitivnih propisa. Ako zakonom ili drugim propisom nije određen pravni sledbenik ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose – novčana sredstva Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste.

Banka može odbiti zahtev Korisnika platnih usluga za gašenjem računa ukoliko Korisnik platnih usluga ima dospelih, a neizmirenih obaveza prema Banci, a koje su vezane za navedeni račun.

Nakon gašenja računa, Banka Korisniku platnih usluga na njegov zahtev 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 platnih usluga u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

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

### **7.1. Zaštita korisnika platnih usluga – preduzetnika**

#### **7.1.1. Pravo na prigovor**

Korisnik platnih usluga – preduzetnik ima pravo na pisani prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom platnih usluga.



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

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

### **7.1.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije**

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

Korisnik platnih usluga može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava ove tačke.

Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije NBS, 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.

### **7.1.3. Vansudsko rešavanje sporova**

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

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik platnih usluga –preduzetnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 (pet) niti duži od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja tog predloga.

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

Postupak posredovanja pred NBS besplatan je za strane u tom postupku.

## **7.2. Zaštita Korisnika platnih usluga – pravnog lica**

### **7.2.1. Prigovor na rad Banke**

Korisnik platne usluge – pravno lice može podneti pisani Prigovor na rad Banke u u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, odnosno mejlom, koji prigovor je Banka dužna da primi i Korisniku platnih usluga – pravnom licu na njegov zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i zaposlenog Banke koji je taj prigovor primio.

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

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

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

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

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

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

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

### **7.2.3. Način podnošenja pritužbe i postupanje Narodne banke Srbije po pritužbi klijenta**

Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku Korisnik platnih usluga – pravno lice može u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili protoka roka za njegovo dostavljanje, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu – u pisanoj formi, poštom ili elektronskom poštom (e-mail-om) na adresu za prijem elektronske pošte NBS 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, NBS će dopisom zatražiti od Banke da se izjasni o navodima iz pritužbe, o čemu će istovremeno obavestiti Korisnika platnih usluga – pravno lice.

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

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

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade.

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

## 8. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI BANKE

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova platnog prometa i pružanja usluga iz Okvirnog ugovora u slučajevima kada nastupe vanredne i nepredviđene okolnosti na koje Banka nije mogla uticati, a koje predstavljaju objektivne smetnje za obavljanje poslova platnog prometa. Smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, koji su nastali delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza ili drugih komunikacijskih kanala, radnje i propisa bilo kog državnog ili drugog ovlašćenog tela, kao i svi drugi događaji čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcionisanja ili nepravilnog funkcionisanja svih platnih sistema u kojima Banka učestvuje.

Banka ne odgovara za neizvršenje ili nepravilno izvršenje platnih transakcija ili izvršenje neodobrenih platnih transakcija u sledećim slučajevima:

- ako je izvršenje neodobrene transakcije, neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije posledica prevare korisnika platnih usluga;
- ukoliko Korisnik platnih usluga pravno lice i/ili Ovlašćeno lice usled namere ili krajnje nepažnje ne ispunjavaju obaveze iz ovih OUP-a za platne račune i platne usluge i ugovora i/ili posebnih opštih uslova kojima je regulisano postupanje sa platnim instrumentima, a naročito vezano za preduzimanje mera za zaštitu personalizovanih obeležja platnog instrumenta;
- 
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posledica upotrebe ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen, a Korisnik platnih usluga usled namere ili krajnje nepažnje nije obavestio Banku ili lice koje je Banka odredila o krađi ili gubitku.

## 9. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

### 9.1 Raspolaganje podacima i zaštita podataka o ličnosti

Korisnik platnih usluga je dužan da Banci prijavi svaku promenu podataka od značaja za primenu FATCA sporazuma i to:

- promenu svog sedišta,
- ako se radi o ogranku – promenu sedišta svog osnivača,
- promenu podataka od značaja za njegovu kategorizaciju kao „aktivnog NFFE“ ili „pasivnog NFFE“ u smislu FATCA sporazuma, kako je navedeno u sledećem stavu,
- ako spada u kategoriju potencijalnih „pasivnih NFFE“ – promenu podataka o svojim stvarnim vlasnicima (u značenju definisanom u tački 6.2. ovih OUP).

Za potrebe primene ovih OUP smatraće se da Korisnik platnih usluga spada u kategoriju potencijalnih „pasivnih NFFE“ ako je kod njega ispunjen bilo koji od sledeća dva uslova:

- učešće tzv. „pasivnih prihoda“ u ukupnim bruto prihodima za prethodnu kalendarsku godinu bilo je veće od 50%, pri čemu se pod „pasivnim“ podrazumevaju prihodi po osnovu: dividende, kamate, zakupnine ili tantijema, kao i drugi prihod koji ne zahtevaju bavljenje nikakvim aktivnim poslovanjem – proizvodnjom, pružanjem usluga ili trgovinom,
- učešće aktive koja generiše ili se drži da bi generisala „pasivni prihod“ u ukupnoj aktivi tokom prethodne kalendarske godine bilo je veće od 50%.

Obavezu iz stava 1. ove tačke Korisnik platnih usluga može izvršiti – u ekspozituri Banke, preko pošte, e-mail porukom ili faksom, sa pozivom na broj Računa, najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastale promene. Korisnik platnih usluga 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 FATCA sporazumu.

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

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

Korisnik platnih usluga je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Banka ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku platnih usluga i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini kreditni dosije uz Okvirni ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obavezama po Okvirnom ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi u Centralnu bazu podataka grupa Intesa Sanpaolo, članovima svojih organa, svojim akcionarima, zaposlenima u Banci, spoljnom revizoru Banke, Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije, drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom kog perioda obaveznog čuvanja su dužni i potpuno pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Okvirnog ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

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

Korisnik platnih usluga potpisivanjem Okvirnog ugovora potvrđuje da ga je Banka prethodno upoznala sa obradom podataka o ličnosti, sa uslovima prikupljanja i obrade podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

## **10. DOSTAVLJANJE**

### **10.1. Dostavljanje koje Banka vrši Korisniku platnih usluga**

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Korisnik platnih usluga zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka dostavlja Korisniku platnih usluga obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi na adresu sedišta registrovanu adresu za prijem poštanskih pošiljki, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS, SWIFT ili telefaks poruka ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije, kao i zaštite poverljivosti i tajnosti podataka i zaštite podataka o ličnosti Korisnika platnih usluga.

Dostavljanje iz stava 1. ove tačke Banka vrši u skladu sa nalogom ili saglasnošću Korisnika platnih usluga i to prema poslednjim dostavljenim podacima, odnosno u skladu sa podacima iz odgovarajućeg registra koji vodi Agencija za privredne registre.

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

Korisnik platnih usluga je dužan da u roku od 3 (tri) dana obavesti Banku o promeni podataka koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adresu i ostalih podataka za uspostavljanje kontakta, koje je predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i drugim podacima koji su ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje.

U slučaju da Korisnik platnih usluga ne postupi na način iz prethodnog stava, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema Korisniku platnih usluga koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

- a) na dan predaje pismena pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave;
- b) na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju Banke, u skladu sa Okvirnim ugovorom i datim podacima i saglasnošću Korisnika platnih usluga u vezi sa dostavljanjem.

Ako je dostava pismena Korisniku platnih usluga na adresu za prijem pošte, odnosno na adresu sedišta ako Korisnik platnih usluga nema registrovanu adresu za prijem pošte, putem preporučene pošiljke u smislu zakona kojim se uređuju poštanske usluge bila bezuspešna, smatraće se da je dostava te pošiljke uredno izvršena istekom roka od osam dana od dana drugog slanja te pošiljke, pod uslovom da je između ta dva slanja proteklo najmanje 15 (petnaest) dana.

Banka u skladu sa propisima, ovim OUP-om za platne račune i platne usluge i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku platnih usluga i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na mejl adresu, telefaksom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

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

Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Korisniku platnih usluga, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.

## **10.2. Dostavljanje koje Korisnik platnih usluga vrši Banci**

Korisnik platnih usluga vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa ovim OUP-om za platne račune i platne usluge, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama koje Banka pisanim putem dostavi Korisniku platnih usluga.

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

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

Korisnik platnih usluga dužan je da na način iz prvog stava ove tačke Banku obavesti o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija (osim Agencije za privredne registre), kao i da preduzme pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim Računima sa ovom promenom - u roku od 3 (tri) dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

## **11. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

Banka ima pravo da od Korisnika platnih usluga zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom platnih usluga, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika platnih usluga, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika platnih usluga, ukoliko Korisnik platnih usluga po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom



poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno transakcije koju obavlja preko Banke, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik platnih usluga pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## **12. PROMENA RAČUNA**

Promene Računa je usluga koja se vrši isključivo na osnovu ovlašćenja Korisnika platnih usluga i podrazumeva prenos 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 platnih usluga 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 platnih usluga primalac plaćanja;
- novčanih sredstava na Računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je Korisnik platnih usluga ovlašćenjem ovog člana tražio i prenos tih sredstava.

Banka će postupati po ovlašćenjima Korisnika platnih usluga, bilo kao novi ili kao prethodni pružalac platnih usluga, a detaljne informacije o postupku promene računa, što uključuje i rokove postupanja Banke i drugih pružalaca platnih usluga, dostupne su u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke.

## **13. STUPANJE NA SNAGU**

Opšti uslovi poslovanja mogu se primenjivati po isteku 15 (petnaest) dana od dana njihovog objavljivanja, isticanjem na vidnom mestu u ekspoziturama Banke odnosno na internet prezentaciji Banke, uključujući mogućnost isticanja akta u elektronskoj formi na javnom ekranu u ekspoziturama Banke.

Predsednik Upravnog odbora

Ignacio Jose Jaquotot Calvo