

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
O PRUŽANJU POS USLUGA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE**

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja Banke

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd o pružanju POS usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za POS usluge), uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Trgovaca u pogledu prihvatanja bezgotovinskog načina plaćanja platnim karticama na POS prodajnim mestima Trgovaca.

Ovim OUP-u za POS usluge smatraju se standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se uređuju naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje Trgovcima.

Pojmovi korišćeni u ovom OUP-u za POS usluge:

- **Banka** je **BANCA INTESA AKCIONARSKO DRUŠTVO BEOGRAD** (NOVI 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;
- **POS usluga** je servis koji omogućava prodaju proizvoda/usluga Trgovca kroz prihvatanje platnih kartica Kupaca na POS prodajnim mestima Trgovca;
- **Okvirni ugovor o pružanju POS usluge** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), čine:
 - a) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd o pružanju POS usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za POS usluge),
 - b) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge za pravna lica i preduzetnike (u dalje tekstu: OUP za platne račune i platne usluge),
 - c) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za Visa Business Electron debitne kartice za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za Visa Business Electron debitne kartice)
 - d) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za debitne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za debitne kartice za fizička lica)
 - e) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za business kreditne kartice za pravna lica (u daljem tekstu: OUP za business kreditne kartice za pravna lica)
 - f) Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za business kreditne kartice za preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za za business kreditne kartice za preduzetnike)
 - g) Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za kreditne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za kreditne kartice za fizička lica)
 - h) Ugovor o prihvatanju platnih kartica (u daljem tekstu: Ugovor),
 - i) Zahtev za prihvatanje platnih kartica (u daljem tekstu: Zahtev)
 - j) Spisak prodajnih mesta (u daljem tekstu: Spisak)
 - k) Tabela – vrednost opreme
 - l) Izvod iz Tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Tarifa),
 - m) Uputstvo za rad prodajnog mesta (u daljem tekstu: Uputstvo)
- **Platna kartica** je sredstvo plaćanja koje izdaje Banka izdavalac na zahtev Korisnika, a po osnovu Ugovora sa kartičarskom organizacijom, koja je vlasnik brenda platne kartice;
- **Kupac** je korisnik platne kartice, čije prihvatanje je omogućeno na POS prodajnom mestu;
- **Trgovac** je pravno lice ili preduzetnik koje sa Bankom ima uspostavljenu ili je zainteresovano za uspostavljanje saradnje na polju prihvatanja platnih kartica na POS terminalu;
- **POS platna transakcija** je platna transakcija nastala korišćenjem platne kartice od strane Kupca posredstvom POS Terminala ili imprinterata;
- **POS (Point of Sale) terminal** je elektronski uređaj koji služi za prihvatanje platnih kartica Kupaca na prodajnom mestu Trgovca;



- **Imprinter** je uređaj za mehaničko otiskivanje podataka sa platne kartice uz obaveznu glasovnu autorizaciju;
- **Prodajno mesto** je prodajno mesto Trgovca na kome se prihvataju platne kartice Kupaca, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za prodaju roba i pružanje usluga (u daljem tekstu: PM)
- **Autorizacija** je proces u kome se vrši odobravanje platne transakcija po platnim karticama Kupca po zahtevu Trgovca;
- **Slip** je potvrda o izvršenoj transakciji koju korisnik platne kartice dobija prilikom plaćanja platnom karticom na prodajnom mestu;
- **Zbirni izveštaj** je izveštaj koji predstavlja zbirni iznos svih platnih transakcija nastalih korišćenjem platnih kartica za svaki dan kada su obavljene platne transakcije na PM;
- **Reklamacija** je pisani prigovor na platnu transakciju izvršenu platnom karticom na PM Trgovca, koju su podneli Kupac ili finansijska organizacija u zemlji ili inostranstvu. Reklamacija u smislu ovog OUP-a za POS usluge, ne obuhvata prigovor Korisnika na materijalne i pravne nedostatke kupljene robe/usluga na PM Trgovca;
- **Aktiviranje usluge** je skup aktivnosti Banke kojima se omogućava prihvatanje platnih kartica Kupaca na PM Trgovca;
- **Platni instrument** je svako personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i Banke, a koje korisnik platne usluge primenjuje za iniciranje, potpisivanje i autorizaciju platnog naloga za zaduženje platnog računa;
- **Ugovor o prihvatanju platnih kartica** je dokument kojim Trgovac i Banka ugovaraju uslove za privatanje platnih kartica Kupaca preko POS terminala;
- **Spisak prodajnih mesta** je dokument kojim su definisani osnovni podaci o Trgovcu i prodajnim mestima Trgovca gde će prihvatati platne kartice Kupaca;
- **Zahtev za prihvatanje platnih kartica** je dokument gde su definisani komercijalni uslovi saradnje Trgovca i Banke;
- **Zahtev za postavljanje POS terminala** je dokument koji se odnosi na dodatna prodajna mesta koja Trgovac otvori nakon zaključenja Okvirnog ugovora i sadrži osnovne podatke potrebne za pravovremenu pripremu i instalaciju POS terminala;
- **Tabela – vrednost opreme** je dokument kojim se definiše vrednost instalirane opreme;
- **Uputstvo za rad prodajnog mesta** je dokument kojim se definišu obaveze Trgovca i pravila za rad PM.

Trgovac 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 Trgovcu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na POS usluge, kao i da uporedi ponude različitih POS usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Predugovorna faza se ne primenjuje na Trgovca – pravno lice.

1.2. Nadležnost za donošenje

OUP za POS 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, OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za POS usluge, OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP-a za kreditne kartice za fizička lica, OUP-a za za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP-a za Visa Business Electron debitne kartice i OUP-a za business kreditne kartice za pravna lica

OUP za POS usluge smatraju se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP-a za kreditne kartice za fizička lica, OUP-a za za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP-a za Visa Business Electron debitne kartice i OUP-a za business kreditne kartice za pravna lica, te se primjenjuju zajedno sa OUP-om za platne račune i platne usluge, OUP-om za debitne kartice za fizička lica, OUP-om za kreditne kartice za fizička lica, OUP-om za za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP-om za Visa Business Electron debitne kartice i OUP-om za business kreditne kartice za pravna lica.

U slučaju bilo kakve neusklađenosti između odredbi Ugovora, zatim OUP za POS usluge, OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP-a za kreditne kartice za fizička lica, OUP-a za za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP-a za Visa Business Electron debitne kartice i OUP-a za business kreditne kartice za pravna lica, primjenjuju se odredbe Ugovora i OUP-a za POS usluge.

Ugovor je sastavni deo Okvirnog ugovora, pa u slučaju bilo kakve suprotnosti/kolizije između odredbi Ugovora i drugih akata koji čine Okvirni ugovor, primjenjuje se Ugovor.

2. USLOVI KORIŠĆENJA POS USLUGA

2.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika POS usluga

Informacije o ponudi POS usluga Banke dostupne su u poslovnoj mreži Banke.

Za ugovorenu POS uslugu Banka će Trgovcu omogućiti korišćenje usluge u obimu i na način naveden u Uputstvu.

Banka zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja POS usluge, te uvođenja novih vrsta POS usluga. Svaka promena vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja novih POS usluga biće objavljene na internet stranicama Banke (www.bancaintesa.rs).

Ugovorene POS usluge Trgovcu su dostupne nakon postpisivanja Ugovora, u obimu i na način koji je utvrđen Spiskom i Uputstvom, odredbama Ugovora i ovog OUP-a za POS usluge.

Potencijal buduće saradnje Trgovca i Banke na polju prihvatanja platnih kartica se procenjuje na bazi ostvarenog/projektovanog prometa, projektovanog prihoda, projektovanih troškova, ostvarene/projektovane operativne marže u Banci, broja i lokacija prodajnih mesta, vrste delatnosti, prosečne vrednosti i broja transakcija i slično.

U zavisnosti od delatnosti koju Trgovac obavlja, procene prometa koji će se realizovati preko POS terminala Banke, rizika u procesu prihvatanja platnih kartica i tehničkih uslova za rad POS terminala na prodajnom mestu, Banka Trgovcu može da ponudi sledeće usluge:

- Prodaja
- Storno poslednje transakcije
- Prodaja na rate kreditnim karticama Banke za fizička lica
- Predautorizacija i realizacija predautorizacije
- Plaćanje bez prisustva kartice
- Refund
- Povezivanje POS terminala sa fiskalnom kasom

Komercijalni uslovi saradnje su sadržani u Zahtevu za prihvatanje platnih kartica.

Ugovorna dokumentacija se potpisuje nakon što Trgovac prihvati uslove saradnje i po dobijanju potrebnih saglasnosti na strani Banke za uspostavljanje saradnje. Ugovornu dokumentaciju sačinjavaju sledeći dokumenti:

- Ugovor o prihvatanju platnih kartica (obavezna dokumentacija);
- Zahtev za prihvatanje platnih kartica (obavezna dokumentacija);
- Spisak prodajnih mesta (obavezna dokumentacija);
- Tabela – vrednost opreme (obavezna dokumentacija);



- Menice - ukoliko postoje menice kao sredstvo obezbeđenja, a koje se uzimaju prilikom ugovaranja plaćanja bez prisustva kartice ili prodaje na rate uz opciju faktoringa;
- Menično ovlašćenje - ukoliko postoje menice kao sredstvo obezbeđenja;
- Zahtev za registraciju/brisanje menice - ukoliko postoje menice kao sredstvo obezbeđenja.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje POS usluge.

Banka zadržava pravo da odbije zaključenje Okvirnog ugovora sa Trgovcem i u tom slučaju će omogućiti Trgovcu da preuzme predatu dokumentaciju, koja je u tu svrhu dostavljena Banci, uz zadržavanje kopije iste.

Banka obezbeđuje Trgovcu konsultantske usluge tokom procesa implementacije.

2.2. Obaveze Trgovca

Trgovac se obavezuje:

- da će na svojim PM vršiti prodaju roba i usluga prihvatanjem platnih kartica Kupaca, u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim Ugovorom, OUP-om za POS usluge, pozitivnim propisima i u skladu sa pravilima plaćanja platnim karticama propisanim od strane kartičarskih organizacija;
- da na PM vrši prodaju roba i pružanje usluga prihvatanjem platnih kartica na POS terminalima, u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim Ugovorom, ovim OUP-om za POS usluge i Uputstvom za rad prodajnog mesta;
- da Kupcima ne isplaćuje gotov novac po osnovu korišćenja platnih kartica, već da na svojim PM isključivo prodaje robu odnosno izvršava usluge;
- da prodaju roba/pružanje usluga Kupcima vrši po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinska plaćanja, i da ni pod kojim uslovima Kupcima ne prodaje robu/usluge po višim cenama;
- da za svaku kupovinu platnom karticom Kupcu ispostavlja slip koji je Kupac dužan da potpiše, izuzev ako na slipu piše „Potpis nije obavezan“.
- da svoje poslovanje uskladi sa zahtevima PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards. (Detaljne informacije mogu se pronaći na sajtu www.pcisecuritystandards.org.)
- da po izvršenoj autorizaciji platne transakcije, neće čuvati podatke vezano za platne karticu (zapis sa magnetne piste, zapis sa chip-a, pun broj kartice, datum važnosti, PIN broj i CVV2/CVC2) niti u papirnoj niti u elektronskoj formi kao i da neće koristiti uređaje ili opremu sistema kao što su čitači podataka sa kartica, a u cilju prikupljanja, kopiranja i arhiviranja podataka sa platne kartice na svojim internim sistemima, bazama podataka i arhivama. Najviše dozvoljeno, uz prethodno dobijenu pisanu saglasnost Banke, je čuvanje i arhiviranje isključivo prvih 6 i poslednje 4 cifre broja kartice koje podatke Trgovac je dužan da čuva u zaštićenom okruženju i na način na koji je to propisano u odobrenju koje je dobio od Banke;
- da na zahtev Banke dostavi odgovarajuće izveštaje i popunjene upitnike, kao i da izvrši zahtevanu sertifikaciju kod za to ovlašćenih pravnih lica, ukoliko je to propisano od strane kartičarskih asocijacija, a prema njihovoj klasifikaciji trgovaca. Za dostavljenu dokumentaciju, Trgovac snosi svu krivičnu i materijalnu odgovornost.
- da će u slučaju nastale štete po Banku usled nepoštovanja odredbi Ugovora i OUP-a za POS usluge, istu u potpunosti nadoknaditi, dok sve troškove koje Trgovac može imati po osnovu neispunjavanja PCI DSS standarda snosi sam Trgovac.
- da snosi troškove koji se odnose na nadogradnju ili izmenu softvera i nadogradnju ili zamenu POS terminala, a koji su posledica usklađivanja poslovanja sa kartičarskim mandatima u slučaju da je Trgovac vlasnik POS terminala u skladu sa Tarifom;
- da u pisanoj formi potvrdi prijem opreme i Uputstva, da obezbedi da se POS terminal sa pripadajućom opremom dobijen od Banke koristi na odgovarajući način u upotrebnom stanju, s pažnjom dobrog privrednika i da u slučaju prestanka korišćenja postavljenih POS terminala i prateće opreme, iste vrati Banci u ispravnom stanju;
- da obezbedi odgovarajuće tehničke uslove koji su neophodni za rad POS terminala sa pripadajućom opremom, s tim da Trgovac nema pravo davanja na korišćenje POS terminala i pripadajuće opreme trećem licu, bez pismene saglasnosti Banke;



- da obezbedi da se postavljeni POS terminali i pripadajuća oprema koriste u skladu sa Uputstvom;
- da u slučaju privremenog ili trajnog zatvaranja PM vrati instaliranu opremu (dobijenu od Banke) Banci u roku od 3 (tri) dana od trenutka zatvaranja PM;
- da ne dozvoli pristup uređajima nikome osim zaposlemima Banke ili drugoj osobi ovlašćenoj od strane Banke (u slučaju sumnje, Trgovac je u obavezi da kontaktira call centar Banke i zatraži dalju instrukciju);
- da bez odlaganja obavestava Banku o promenama u vezi telefona, smetnji na telefonskim linijama, nedostacima ili oštećenjima POS terminala;
- da ni u kom slučaju ne ispituje tehničke karakteristike POS terminala odnosno ispituje rad POS terminala;
- da snosi troškove koji nastaju korišćenjem POS terminala: korišćenjem telefonskih linija i utrošene električne energije;
- da snosi troškove koji nastanu usled nepoštovanja odredaba Uputstva i nestručnog rukovanja zaposlenih kod Trgovca ili neovlašćenih lica, ili drugih spoljašnjih uticaja koji ne zavise od Banke;
- da u slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna prometa dostavi sve relevantne podatke na zahtev Banke;
- da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, vezanim za sve promene na platnom računu, pregleda ih i obavestiti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u roku do mesec dana od dana izvršenja platne transakcije;
- da odmah obavesti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu sa POS uslugama;
- da Kupcu za prodatu robu ili izvršene usluge, povraćaj sredstava vrši isključivo u skladu sa Uputstvom, što podrazumeva da povraćaj sredstava neće biti izvršen na bilo koji drugi način. Ukoliko Trgovac postupi na drugačiji način, Banka neće snositi nikavu odgovornost na takvo postupanje Trgovca;
- da će sve poslovne, finansijske i druge podatke vezane za Banku, kao i za Kupce, do kojih dođe u izvršavanju poslova iz Ugovora i ovog OUP-a za POS usluge, tretirati kao poverljive, te da će u slučaju suprotnog ponašanja nadoknaditi štetu koju Banka pretrpi po ovom osnovu.
- da u skladu sa Uputstvom na kraju radnog vremena PM izvrši prenos zbirnog izveštaja na POS terminalu, kako bi mu se plaćanje izvršilo u roku i uslovima iz Tarife i Zahteva za prihvatanje platnih kartica;
- da zbirni slip za platne transakcije urađene na imprinteru za određeni dan prosledi preporučenom pošiljkom Banci, a u skladu sa Uputstvom. Trgovac je u obavezi da slipove sa Imprinterom dostavi Banci najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od datuma izvršene platne transakcije;
- da slipove sa POS terminala i Imprinterom, kao potvrde o kupovini na prodajnom mestu, čuva 3 (tri) godine od dana nastanka platne transakcije;
- da reklamni materijal dobijen od strane Banke stavi na vidljivo mesto na PM, kako bi se naglasilo da PM prihvata platne kartice i/ili prodaju na rate u slučaju da je ova opcija definisana Zahtevom za prihvatanje platnih kartica;
- da neće koristiti logotip Banke za svoje promotivne akcije bez pisane saglasnosti Banke (što podrazumeva i Saglasnost Banke putem e-mail-a na elektronsku adresu koju je Trgovac dostavio Banci);
- da neće naplaćivati robu ili usluge, koje nije prodao/izvršio Kupcu (npr. za jednu transakciju kartica je provučena više puta kroz POS terminal ili Imprinter zbog čega je više puta naplaćena prodaja robe/usluga);
- da neće izvršavati autorizaciju pre platne transakcije izvršene na PM;
- da neće predautorizacija ili realizacija predautorizacije realizovati na način koji nije u skladu sa Uputstvom;
- da će izvršavati proveru sigurnosnih elemenata na platnoj kartici u skladu sa Uputstvom;
- da u slučaju da je vlasnik POS terminala, nakon pisanog obaveštenja od strane Banke, neće nastaviti da koristi POS terminal koji nije u skladu sa mandatima kartičarskih sistema.

2.3. Prava i obaveze Banke

U slučaju kada Banka daje Trgovcu na korišćenje POS terminal sa pripadajućom opremom, Banka se obavezuje da:



- a) Snabdeva PM Trgovca POS terminalima sa pripadajućim opremom potrebnom za rad sa platnim karticama;
- b) Snabdeva PM Trgovca Uputstvom, rol papirom za štampu slipova, nalepnicama, reklamnim i drugim promotivnim materijalom;
- c) Organizuje i sprovodi obuku zaposlenih kod Trgovca, u skladu sa Uputstvom;
- d) Održava POS terminale i prateću opremu u tehnički ispravnom stanju.

Banka se obavezuje:

- da vrši obračun prometa Trgovca sledećeg radnog dana od dana dostave zbirnog izveštaja odnosno zbirnog slipa, od strane Trgovca;
- da u rokovima i uslovima iz Tarife i Zahteva za prihvatanje platnih kartica plati Trgovcu vrednost iznosa sa zbirnog izveštaja odnosno zbirnog slipa, umanjenog za iznos naknade u skladu sa Tarifom. U slučaju sumnje da je platna transakcija u suprotnosti sa pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, odnosno u suprotnosti sa pravilima propisanim od strane kartičarskih sistema kao i odredbama ovog Ugovora, OUP-a za POS usluge i Uputstvom ili u slučaju reklamacije, Banka zadržava pravo da produži rok iz Tarife do otklanjanja uočenih nepravilnosti.

Banka ima pravo da iznos sa zbirnog izveštaja o prometu, odnosno zbirnog slipa umanja i da Trgovcu plati tako umanjeni iznos u sledećim slučajevima i to:

- za iznos reklamiranih platnih transakcija za koje se u reklamacionom postupku kartičarskih sistema utvrdi da predstavljaju grešku Trgovca,
- za iznos platnih transakcija nastalih korišćenjem POS terminala za koje je Trgovac pisanim putem tražio povraćaj,
- za vrednost instaliranih POS terminala sa pratećom opremom ukoliko je data Trgovcu na korišćenje od strane Banke, a Trgovac ih ne vrati po gašenju PM, u slučaju krađe, gubitka ili njihovog oštećenja zbog nestručnog rukovanja i nepoštovanja Uputstva.

Banka neće isplaćivati Trgovcu sredstva po dostavljenim slipovima sa Imprinterom u sledećim slučajevima:

- Ako Trgovac Imprinter koristi u slučajevima koji nisu definisani Uputstvom,
- Ako dostavljeni slip ne sadrži sve neophodne podatke, navedene u Uputstvu, o platnoj kartici otisnute Imprinterom ili čitko popunjene rukom, kao i podatke o prodajnom mestu otisnute Imprinterom,
- Ako na dostavljenom slipu nema broja autorizacije,
- Ako slipovi ne budu dostavljeni u roku od 14 (četrnaest) dana od datuma transakcije,
- Ako je na prodajnom mestu Kupcu isplaćen gotov novac,
- Ako su na dostavljenom slipu pravljene bilo kakve izmene nakon njegovog potpisivanja od strane Kupca.

U slučaju kada Banka odobri Trgovcu prodaju roba/usluga na rate, Banka će vršiti plaćanje Trgovcu u više jednakih rata koje dospevaju u vremenskim intervalima od 30 (trideset) dana. Prva rata će se plaćati najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana sačinjavanja obračuna prometa Trgovca, dok će se ostale rate plaćati na svakih 30 (trideset) dana, računajući od dana kada je izvršena isplata prve rate. U slučaju da plaćanje Trgovcu dospeva u neradni dan, Banka će plaćanje izvršiti prethodnog radnog dana. (Model 1)

Banka može na Zahtev za prihvatanje platnih kartica Trgovca, istom odobriti model plaćanja u slučaju prodaje robe/usluga na rate u kome će u roku od 5 (pet) radnih dana od dana sačinjavanja obračuna prometa, Banka Trgovcu platiti iznos prve rate umanjen za iznos naknade u skladu sa Tarifom. U tom slučaju, Banka će u roku od 5 (pet) radnih dana od isplate prve rate, Trgovcu platiti celokupan iznos svih nedospelih rata za taj način prodaje robe, umanjen za iznos obračunate diskontne stope definisane u okviru Zahteva za prihvatanje kartica, obračunate na period korišćenja sredstava tj. na period od dana isplate nedospelih rata do datuma dospeća svake pojedinačne rate. (Model 2)

Banka može kroz Zahtev za prihvatanje platnih kartica Trgovca, istom odobriti model prodaje roba/usluga na rate u kome se Banka obavezuje da najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana sačinjavanja obračuna prometa Trgovca, plati Trgovcu vrednost iznosa sa zbirnog izveštaja odnosno zbirnog slipa. (Model 3)

Banka na pisani zahtev Trgovca može da poveća ili smanji broj rata.

Trgovac je saglasan da u slučaju neizmirenih dugovanja prema Banci, Banka ima pravo da zadrži celokupan ili deo prometa u svrhu namirenja dospelih obaveza po drugom pravnom poslu.

Banka može po svojoj proceni reklamirati prodajna mesta Trgovca i funkcionalnosti koje su definisane Zahtevom za prihvatanje platnih kartica na tom prodajnom mestu (npr. prodaja na rate).

U slučaju povrede Okvirnog ugovora, Banka će odmah pismeno obavesti Trgovca o povredi i o merama koje će preduzeti i može da:

- a) Izmeni rok i uslove plaćanja iz stava 2. ove tačke OUP-a;
- b) Zatraži povraćaj novčanih sredstava od Trgovca ukoliko je za predmetnu platnu transakciju već izvršeno plaćanje Trgovcu;
- c) Ne izvrši plaćanje Trgovcu za izvršenu platnu transakciju;
- d) Zaustavi svako buduće plaćanje;
- e) Umanji iznos sa zbirnog izveštaja o prometu za određeni dan;
- h) Izvrši privremenu blokadu POS terminala;

2.4. Reklamacije

Pod reklamacijom u smislu ovoga OUP-a za POS usluge se podrazumeva sledeće:

- a. Ako se Kupac obrati Banci sa pisanim prigovorom povodom transakcije izvršene upotrebom platne kartice na PM Trgovca;
- b. Ako se druga banka ili finansijska organizacija u zemlji ili inostranstvu obrati Banci povodom transakcije izvršene upotrebom platne kartice na PM Trgovca.

Trgovac je u obavezi da u slučaju reklamacije Kupca na zahtev Banke dostavi sve tražene podatke.

Ukoliko Trgovac ne postupi na način iz prethodnog stava, u obavezi je da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Kupca.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe/usluge na PM Trgovca, neće se smatrati reklamacijom u smislu ovoga OUP-a za POS usluge i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Kupca, bez učešća Banke.

Trgovac je u obavezi da svaki prigovor iz poslovanja sa platnim karticama uputi Banci u pisanoj formi odmah, a najkasnije u roku od 25 (dvadesetpet) dana od dana izvršenja platne transakcije. Banka će obavestiti Trgovca o statusu njegovog prigovora.

U slučaju postojanja osnova za povraćaj sredstava Kupcu za prodatu robu ili izvršene usluge, Trgovac se obavezuje da povraćaj sredstava vrši isključivo u skladu sa Uputstvom, što podrazumeva da povraćaj sredstava neće biti izvršen na bilo koji drugi način.

Banka ima pravo da iznos sa zbirnog izveštaja o prometu umanja za iznos reklamacije do konačnog rešavanja reklamacije, u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija.

Ako povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod nadležne kartičarske organizacije, u slučaju gubitka na arbitraži, Banka ima pravo da pored iznosa reklamirane transakcije tereti Trgovca i za troškove arbitraže.

2.5. Izvršenje platnih transakcija putem POS usluge

Odredbe koje se odnose na korišćenje jedinstvene identifikacione oznake, davanje saglasnosti za izvršenje platnog naloga, opoziv platnog naloga, vreme prijema platnog naloga i roka za izvršenje platnog naloga propisani su OUP-om za platne račune i platne usluge, OUP-om za kreditne kartice za fizička lica, OUP-om za debitne kartice za fizička lica, OUP za za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP za business kreditne kartice za pravna lica i OUP za Visa Business Electron debitne kartice.

2.6. Nedozvoljena upotreba platne kartice na PM Trgovca

Platna kartica kao sredstvo plaćanja ne sme se prihvatiti za:

- Kockanje (uključujući kasino žetone, Internet kasino i Bingo) i igre na sreću,
- Distribuciju i prodaju pornografskih roba ili usluga,
- Zabavu za odrasle (uključujući pornografiju i prostituciju),
- Distribuciju i prodaju nelegalnih roba i usluga (prostitucija, promet drogama i dr.),
- Prodaju za koju iznos transakcije ne odgovara vrednosti kupljene robe ili pružene usluge,
- Prodaju koja je učinjena pod nazivom drugačijim od naziva Trgovca ili prodajnog mesta Trgovca,
- Prodaju koju je učinila treća strana, a ne prodajno mesto Trgovca,
- Isplatu gotovine,
- Transakcije za koje plaćanje ide u korist drugog prodajnog mesta,
- Penale, kazne ili druge troškove koji se dodaju na iznos originalne transakcije za već kupljenu robu ili uslugu,
- Naplatu rukom ispisanog slipa, osim ako Trgovac nije dobio odobrenje od Banke, a u skladu sa Uputsvom,
- time share, tj. najam ili kupovinu nekretnina od i po uslovima time sharing agencija,
- Internet porudžbine, ako nije potpisan poseban Ugovor o prihvatanju platnih kartica putem interneta (e-commerce ugovor) ili aneks ovog Ugovora kojim bi se regulisale transakcije putem interneta,
- Polaganje jemstva sudu radi ostavljanja okrivljenog na slobodi.

3. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA

3.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Trgovcu

Za ugovaranje i korišćenje POS usluge, Banka naplaćuje Trgovcu naknadu u skladu sa Tarifom.

Trgovac je dužan da obezbedi sredstava na platnom računu kod Banke za plaćanje naknada, te ukoliko na platnom računu Trgovca nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za POS uslugu, Trgovac neće moći istu koristiti sve dok iznos sredstava na platnom računu ne bude dovoljan za naplatu naknade za aktivaciju POS usluge.

Trgovac je potpisom Zahteva saglasan i ovlašćuje Banku da izvrši naplatu svih naknada u vezi sa korišćenjem POS usluga u skladu sa Tarifom.

Banka naplaćuje naknadu za svaku pojedinačnu platnu transakciju saglasno Tarifi.

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

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika platnih usluga, 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 platnih usluga, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

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

Banka na ugovoreni način iz prethodnog stava obaveštava Trgovca o izvršenim domaćim platnim transakcijama, međunarodnim platnim transakcijama i domaćim platnim transakcijama u valutama trećih zemalja na način kako je to predviđeno OUP-om za platne račune i platne transakcije.

Trgovac ima pravo da bilo kada, u toku trajanja Okvirnog ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa Bankom, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama zaključenog Okvirnog ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

Banka neće biti odgovorna za štetu koja kod Trgovca može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije, koju mu je Banka stavila na raspolaganje u skladu sa ovom tačkom OUP-a.

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

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

5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM POS USLUGE

5.1. Primena odredaba iz OUP-a za platne račune i platne usluge, OUP-a za kreditne kartice za fizička lica i OUP-a za debitne kartice za fizička lica, OUP-a za za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP-a za business kreditne kartice za pravna lica i OUP-a za Visa Business Electron debitne kartice.

Odredbe o odgovornosti za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, zatim za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake i ovlašćenje Banke za raspolaganje sredstvima na Računu Trgovca, regulisane su OUP-om za platne račune i platne usluge, OUP-om za kreditne kartice za fizička lica i OUP-om za debitne kartice za fizička lica, OUP-om za za business kreditne kartice za preduzetnike, OUP-om za business kreditne kartice za pravna lica i OUP-om za Visa Business Electron debitne kartice.

5.2. Blokada POS usluge

Banka može da POS terminal isključi iz autorizacionog sistema i da ga deinstalira u slučaju potpune neaktivnosti POS terminala u periodu od mesec dana u kontinuitetu i/ili u slučaju da POS terminal ostvari mesečni promet u visini ispod 200 000,00 RSD.

U slučaju sumnje da je došlo do povreda odredbi Okvirnog ugovora od strane Trgovca ili zloupotrebe ili neovlašćenog korišćenja platnih kartica, Banka ima pravo da privremeno isključi POS terminal iz autorizacionog sistema ili izvrši suspenziju neke od usluga koju pruža putem POS terminala.

6. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK UGOVORA

6.1. Izmene Okvirnog ugovora

Sve izmene i dopune Okvirnog ugovora moraju biti sačinjene isključivo u pisanoj izuzev onih koje su u korist Trgovca i koje se prema propisima mogu menjati i primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti Trgovca.

Ako Banka predloži izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Trgovcu dostavi predlog tih izmena i dopuna, najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se Trgovac može saglasiti i pre predloženog dana početka njihove primene.

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

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

6.2. Raskid Okvirnog ugovora

Trgovac ima pravo da u bilo kom trenutku raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom do mesec dana, bez naknade, dostavljanjem Zahteva, kojim se otkazuju POS usluge koje koristi.

Trgovac ima pravo da raskine Ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

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

U slučaju raskida Ugovor, Trgovac je dužan da Banci plati naknadu samo za POS usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Trgovcu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

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

Banka, osim u navedenim slučajevima, može jednostrano otkazati Okvirni ugovor u sledećim slučajevima:

- ako 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 Trgovcem, kao što su, između ostalog:
 - ❖ da se utvrdi da se Trgovac nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
 - ❖ da Trgovac po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svojim stvarnim vlasnicima, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke;
- Kada je platni račun Trgovca neaktivan u periodu od 12 (dvanaest) meseci uzastopno u smislu da nema evidentiranih uplata i isplata sa platnog računa, pri čemu se ne uzimaju u obzir knjiženja kamate, naknade i troškova, kao i druga knjiženja po nalogu same Banke;
- Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu Okvirnog ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Trgovac dostavio, zato što Trgovac 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 preporučених pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke;
- Ukoliko Trgovac, koji je u obavezi, ne plaća Banci mesečnu naknadu za korišćenje E-commerce usluge;
- Ukoliko je došlo do raskida Okvirnog ugovora o platnim računima i platnim uslugama.
- Ukoliko Trgovac Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Trgovca;
- Ukoliko Trgovac ne ispunji bilo koju obavezu preuzetu Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- Ukoliko Trgovac ne ispunji obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila;
- Ukoliko Trgovac zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom Ugovoru duže od 60 dana;
- Ukoliko su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Trgovca da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Trgovca prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- Ukoliko Trgovac u roku od 3 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).
- Ukoliko ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke;
- Ukoliko Trgovac svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- Ukoliko Trgovac ne poštuje svoje zakonske obaveze prema Banci.

7. INFORMACIJE O ZAŠTITI TRGOVCA

7.1. Zaštita Trgovca- preduzetnika

7.1.1. Pravo na prigovor

Trgovac - preduzetnik ima pravo na pismeni prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, OUP-a za platne račune i platne usluga, OUP-a za POS usluge ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Ugovora zaključenog sa Trgovcem.

Banka ne može Trgovcu – 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 e-mail: kontakt@bancaintesa.rs

7.1.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije

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

Trgovac – preduzetnik može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz prethodnog stava ove tačke.

Pritužba se podnosi na adresu: Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

7.1.3. Vansudsko rešavanje sporova

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

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, 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) dana od dana dostavljanja tog predloga.

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

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

7.2. Zaštita Trgovca – pravnog lica

7.2.1. Prigovor na rad Banke

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

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

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

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

Ako Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Trgovca – 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 Trgovcu – pravnom licu na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Banka ne može Trgovcu – 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 Trgovac – pravno lice nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u prethodnoj tački navedenem roku, sporni odnos između Trgovca – 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 Trgovca

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

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

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

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

Narodna banka Srbije obaveštava Trgovca – 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 Trgovca – pravno lice pismeno obavesti pre isteka roka od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe.

Ako je u toku postupanja po pritužbi Trgovca – 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.

8. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

8.1. Raspolaganje podacima

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

Trgovac je izričito saglasan da Banka ima pravo da podatke o Trgovcu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaje, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Trgovac prezentovao Banci prilikom potpisivanja Ugovora, koristi radi dostavljanja Trgovcu obaveštenja o aktivnostima, proizvodima i uslugama Banke, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

8.2. Zaštita podataka o ličnosti

Trgovac potvrđuje da ga je Banka upoznala sa obradom podataka o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i to omogućavanjem uvida u:

- „Obaveštenje o uslovima prikupljanja i obrade podataka o ličnosti“;
- evidencije o zbirkama podataka Banke u Centralnom registru zbirke podataka o ličnosti, koji vodi Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, na internet adresi: <http://registar.poverenik.rs>.

Trgovac daje pristanak za obradu svih podataka o svojoj ličnosti na način opisan u navedenom „Obaveštenju“ i evidencijama i to podataka koje je Banka za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica, uključujući i posebno osetljive podatke. Pristanak Trgovca važi do opoziva.

9. DOSTAVLJANJE

9.1. Dostavljanje koje Banka vrši Trgovcu

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Trgovac zasnovao ili namerava da zasnuje sa Bankom, Banka dostavlja Trgovcu obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi na adresu sedišta, prebivališta, odnosno boravišta Trgovca, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS ili telefaks poruka ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije.

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

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

Banka ima pravo da podatke koje poseduje o Trgovcu, a koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaja, adrese elektronske pošte i ostale podatke koje je Trgovac prezentovao Banci, koristi radi dostavljanja obaveštenja Trgovca o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, kao i o podacima koji se odnose na poslovanje sa Trgovcem.

U slučaju da Trgovac blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka iz prethodnog stava ove tačke, a koje je Trgovac 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 Trgovcu 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 ugovorom i datim podacima i saglasnošću Trgovca u vezi sa dostavljanjem.

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

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

Banka može vršiti dostavljanje Trgovcu 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 Trgovca.

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

9.2. Dostavljanje koje Korisnik platnih usluga vrši Banci

Trgovac vrši dostavljanje pismena 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 Trgovca.

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

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

10. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

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

11. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM BANKE

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Banke, kao pružaoca platnih usluga je:

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

12. STUPANJE NA SNAGU

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

Predsednik Upravnog odbora

Giovanni Boccolini