

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 USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE**

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja za usluge elektronskog bankarstva

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za usluge elektronskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP za E-banking usluge) uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti Banke i Korisnika platnih usluga, pri korišćenju usluga elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: E-banking usluge). Korisnik platnih usluga putem E-banking usluga ima mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanja platnih transakcija elektronskim putem, u vezi sa svim elektronskim proizvodima i uslugama Banke,

OUP za E-banking usluge smatraju se i 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 ovim OUP-u za E-banking 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;
- **E-banking usluga** je elektronska razmena informacija između ugovornih strana, kao i raspolaganje sredstvima na platnom računu i vođenje platnog računa Korisnika platnih usluga kod Banke, putem elektronskog bankarstva saglasno Pristupnici, koju Korisnik platnih usluga popunjava i potpisuje prilikom zaključenja ovog Okvirnog Ugovora o pružanju usluga elektronskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike, čiji je prilog i sastavni deo;
- **Okvirni ugovor o pružanju usluga elektronskog bankarstva za pravna lica i preduzetnike** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) čine:
 - a) OUP za E-banking usluge;
 - b) Opšti uslovi 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);
 - c) Ugovor o pružanju usluga elektronskog bankarstva (E-banking) (u daljem tekstu: Ugovor o E-banking-u);
 - d) Izvod iz Tarife naknada za usluge Banca Intesa AD Beograd (u daljem tekstu: Tarifa),
 - e) Pristupnica za korišćenje usluga elektronskog poslovanja (u daljem u tekstu: Pristupnica) i
 - f) Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga, koji je sastavni deo OUP-a za E banking usluge (u daljem tekstu: Terminski plan)
- **Elektronska poruka** predstavlja niz podataka, koji su elektronski generisani, poslati, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijumima;
- **Smart kartica** je vrsta platnog instrumenta i sigurnosni medijum sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje E-banking usluga;
- **Digitalni sertifikat** je potvrda u elektronskom obliku, koja povezuje podatke za verifikaciju elektronskog potpisa sa nekom osobom i potvrđuje identitet te osobe, a sačuvan je na Smart kartici;
- **Platni instrument** je svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i Banke, a koje Korisnik platnih usluga primenjuje za izdavanje platnog naloga

BANCA INTESA AD BEOGRAD

MILENTIJA POPOVIĆA 7B, 11070 NOVI BEOGRAD; CALL CENTER: +381 (011) 310 88 88; WWW.BANCAINTESA.RS; TEKUĆI RAČUN: 908-16001-87



- **Elektronski potpis** je skup podataka u elektronskom obliku, koji su pridruženi ili su logički povezani sa drugim podacima u elektronskom obliku i koji služe za identifikaciju potpisnika i verodostojnosti potpisanog elektronskog dokumenta;
- **Tajni ključ** je skup podataka u elektronskom obliku, koji je smešten na Smart kartici i koji je neophodan za formiranje elektronskog potpisa kao i dešifrovanje poruka;
- **Smart card čitač** je uređaj koji omogućava čitanje podataka sa Smart kartice;
- **Oprema** je zajednički naziv za Smart kartice i Smart card čitač;
- **Korisnik platnih usluga** je pravno lice ili preduzetnik koji ima otvoren platni račun u Banci i ugovorio je i koristi neku od E-banking usluga iz ovih OUP-a za E-banking usluge;
- **Lice ovlašćeno za zastupanje** je fizičko lice koje zastupa Korisnika platnih usluga, na osnovu zakona ili punomoćja (u ime i za račun Korisnika platnih usluga);
- **Ovlašćeno lice** je fizičko lice ovlašćeno od strane Korisnika platnih usluga da u ime i za račun Korisnika platnih usluga koristi neku od E-banking usluga, a u zavisnosti od datih ovlašćenja;
- **PIN** je kombinacija znakova, koja je dodeljena Korisniku platnih usluga od strane Banke ili je Korisnik platnih usluga sam odredi kao tajni podatak, neophodan za korišćenje Smart kartice;
- **E-Banking projektna rešenja** su usluge koje Banka stavlja na raspolaganje Korisnicima platnih usluga putem aplikacija za E-banking, a putem kojih je Korisniku platnih usluga omogućeno daljinskom elektronskom komunikacijom obavljanje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga, pri čemu nije potrebno fizičko prisustvo Korisnika platnih usluga i zaposlenih Banke na istom mestu. Usluge elektronskog bankarstva obuhvataju In House usluge, usluge posredničkog servisnog centra, SMS usluge, e-mail servise za obaveštavanje, govorni automat za proveru stanja i ostale postojeće i buduće srodne usluge, kojima se obavlja daljinska komunikacija između Banke i Korisnika platnih usluga, kao i pružanje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga Banke.
- **E-banking (In house)** je projektno rešenje za elektronsko bankarstvo Banke;
- **Servisi za obaveštavanje** su usluge slanja informacija na e-mail i SMS porukama od strane Banke, Korisniku platnih usluga, a u vezi sa uslugama koje isti koristi kod Banke;
- **Posrednički servisni centar** je vendor softvera i sertifikaciono telo, koje izdaje digitalne sertifikate za potrebe drugih projektnih rešenja;
- **Pošiljalac elektronske poruke** je lice koje je samo poslalo elektronsku poruku ili je poruka poslata u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra pošiljaocem te elektronske poruke. Pod posrednikom se podrazumeva lice koje šalje ili preuzima elektronske poruke u ime ovlašćenog lica;
- **Primalac elektronske poruke** je lice koje je primilo elektronsku poruku, ili je poruka primljena u njegovo ime, s tim da se posrednik elektronske poruke ne smatra primaocem te elektronske poruke. Pod posrednikom se podrazumeva lice koje šalje ili preuzima elektronske poruke u ime ovlašćenog lica;
- **Pristupnica za korišćenje usluga elektronskog poslovanja Banca Intesa AD Beograd za pravna lica i preduzetnike** je dokument kojim Korisnik platnih usluga ugovara sa Bankom pojedine E-banking usluge i dodeljuje i/ili opoziva ovlašćenja za Ovlašćena lica za korišćenje jedne ili više E-banking usluga u ime i za račun Korisnika platnih usluga. . Pristupnicu Korisnik platnih usluga može dostaviti više puta u toku trajanja ovog Okvirnog Ugovora , te svakim novim podnošenjem Pristupnice, smatra se da je za matične podatke merodavna najnovija Pristupnica, a u delu koji se odnosi na E-banking usluge (kao dopuna prethodne Pristupnice);

Korisnik platnih usluga ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta ugovora i to na način koji će Korisniku platnih usluga omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporede ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

1.2. Nadležnost za donošenje

OUP za E-banking usluge Banke i njihove izmene idopune 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 za E-banking, OUP-a za platne račune i platne usluge i OUP-a za E-banking usluge

OUP za E-banking usluge smatraju se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP-a za platne račune i platne usluge, te se primjenjuju zajedno sa OUP-a za platne račune i platne usluge.

U slučaju bilo kakve neusklađenosti između odredbi Ugovora o E-banking-u i OUP-a za platne račune i platne usluge, primjenjuju se odredbe Ugovora o E-Banking-u.

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

2. USLOVI KORIŠĆENJA E-BANKING USLUGA

2.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika E-banking usluga

Informacije o ponudi E-banking usluga Banke, dostupne su Korisnicima platnih usluga u poslovnoj mreži Banke i na internet stranicama Banke (www.bancaintesa.rs).

Banka zadržava pravo izmena tehničkih vrsta, obima i sadržaja pojedinih E-banking usluga. Banka će u slučaju uvođenja novih vrsta E-banking usluga iste objaviti na internet stranicama Banke (www.bancaintesa.rs).

Korisničko uputstvo i instalaciona procedura E-banking usluga su dostupne svim Korisnicima platnih usluga na Internet stranici Banke (www.bancaintesa.rs), s tim da Korisnik platnih usluga može Banci uputiti zahtev za dostavljanje istih putem elektronske pošte (u daljem tekstu: e-mail), na e-mail adresu Korisnika platnih usluga.

Ugovorene E-banking usluge, Korisniku platnih usluga su dostupne nakon aktiviranja, 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način, kako je utvrđeno u Pristupnici i Korisničkom uputstvu, odredbama Okvirnog ugovora i ovog OUP-a.

E-banking usluge dostupne su posredstvom sledećih kanala:

- a) Interneta;
- b) telefona;
- c) SMS poruka;
- d) elektronske pošte.

Preduslov za ugovaranje E-banking usluga je otvoren platni račun u Banci.

Prilikom ugovaranja E-banking usluge, Korisnik platnih usluga je dužan dostaviti Banci ispravno popunjenu i potpisanu Pristupnicu, u papirnom obliku, kojom ugovora jednu ili više E-banking usluga Pristupnica mora biti potpisana od strane Lica ovlašćenog za zastupanje i overena pečatom Korisnika platnih usluga (ukoliko Korisnik platnih usluga koristi pečat u pravnom prometu).

Korisnik platne usluge popunjavanjem Pristupnice, vrši odabir E-banking projektnog rešenja iz aktuelne ponude Banke, radi korišćenja pojedine ili svih E-banking usluga Banke, i to putem:

- E-banking-a (in - house), ili
- Posredničkog servisnog centra.

Korisnik platne usluge je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje E-banking usluge.

Na osnovu Pristupnice i zaključenog Ugovora o E-banking-u, Korisnik platne usluge se može koristiti ugovorenim pojedinom ili svim E-banking uslugama, najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana:

1. nakon preuzimanja Smart kartice sa tajnim ključem, digitalnog sertifikata i tajnog PIN-a u neprovidnoj koverti nezavisno od izdavaoca, pod uslovom da prethodno obezbedi minimalne tehničke uslove, koji su neophodni za korišćenje te usluge.
2. nakon obrade Pristupnice, ukoliko nije zahtevana izrada kartice.

Korisnik platne usluge samostalno određuje stepen prava koja ima svaki potpisnik elektronske poruke ponaosob, saglasno ovlašćenjima Lica ovlašćenog za zastupanje i saglasno važećoj statusnoj dokumentaciji Korisnika platnih usluga i pozitivnim propisima. Stepen prava i broj ovlašćenih potpisnika elektronskih poruka određuje Korisnik platnih usluga kao vlasnik računa u Pristupnici. U slučaju postojanja ograničenja u zastupanju, Lice ovlašćeno za zastupanje Korisnika platnih usluga ne može da ovlasti lica da raspolažu sredstvima sa računa u većem obimu od onih koje isto ima.

Korisnik platnih usluga i Banka su saglasni da se elektronskim dokumentima i elektronskim porukama ne može osporiti punovažnost ili dokazna snaga samo zato što su u elektronskom obliku, kao i da elektronski potpis koji se može verifikovati na bazi digitalnog sertifikata, u pravnom prometu proizvodi pravne posledice kao i svojeručni potpis saglasno pozitivnim propisima.

Ugovorne strane saglasno konstatuju da elektronski potpis:

- Na jedinstven način jeste povezan sa potpisnikom elektronske poruke;
- Predstavlja dovoljnu informaciju za identifikaciju potpisnika elektronske poruke;
- Jeste realizovan korišćenjem sredstava za generisanje elektronskog potpisa, za koja je odgovoran potpisnik elektronske poruke i
- Jeste povezan sa elektronskim porukama, na koje se odnosi na takav način da se svaka naknadna izmena podataka može otkriti.

Korisnik platne usluge i Banka su saglasni da je elektronska poruka poslata od strane Pošiljaoca elektronske poruke:

- ako je Pošiljalac elektronske poruke datu poruku lično poslao, ili
- je data poruka poslata od strane lica, koje je imalo ovlašćenje da postupa u ime Pošiljaoca elektronske poruke u odnosu na tu poruku;

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

2.2. Obaveze Korisnika platnih usluga

Korisnik platnih usluga se obavezuje:

- da za korišćenje pojedine E-banking usluge pribavi, koristi i održava, odgovarajuću računarsku i komunikacionu opremu, koja je u skladu sa tehničkim zahtevima propisanim Korisničkim uputstvom za pojedinu E-banking uslugu;
- da ukoliko nije obezbedio Smart card čitač, isti na zahtev može dobiti na korišćenje od Banke, uz uslov da Banci plaća Naknadu za izdavanje Smart card čitača prema Tarifi;
- da će štiti računarsku opremu i programsku podršku za korišćenje pojedine E-banking usluge, te upotrebljavati je isključivo na način, kako je predviđen Korisničkim uputstvom za svaku pojedinu E-banking uslugu;
- da će sa pažnjom dobrog privrednika čuvati Smart karticu, PIN-ove i sigurnosne ključeve, kao i da će ih štiti od krađe, gubitka, oštećenja ili zloupotrebe;
- da će sve poslove koje obavlja putem E-banking usluga obavljati u skladu sa Okvirnim ugovorom i ostalim propisima;
- da će voditi računa o izveštajima dobijenim od Banke o svim promenama na platnom računu, pregledati ih i obavestiti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja;
- da će opremu u vlasništvu Banke vratiti na zahtev Banke;
- da će odmah obavesti Banku o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju Smart kartice ili sumnji na neovlašćeno korišćenje E-banking usluge, te odmah uputiti Banci zahtev za onemogućavanje (blokadu) korišćenja istih i odmah bez odlaganja, lično u Banci zatražiti opoziv E-banking usluga;
- da će obavestiti Banku o izmeni informacija, neophodnih za neometano i bezbedno korišćenje E-banking usluge, i to: brojeva mobilnih telefona i e-mail adresa preko/putem kojih se koriste pojedine E-banking usluge. Ukoliko Korisnik platnih usluga to ne učini, Banka će smatrati

relevantnim poslednje informacije, koje je Korisnik platnih usluga dostavio Banci i ista ne može biti pozvana na odgovornost na nastalu štetu zbog neažurnih podataka;

- da obavesti Banku o promeni svih podataka koji se registruju pri nadležnom registru privrednih subjekata o Korisniku platnih usluga i/ili ličnih podataka o Ovlašćenom licu;
- da obavesti Banku pismenim putem, i to popunjavanjem Pristupnice, o opozivu ovlašćenja dodeljenog nekom od Ovlašćenih lica ili promeni Lica ovlašćenih za zastupanje;
- da će Banci dostaviti tačne podatke u svim dokumentima iz ovog Okvirnog ugovora, u suprotnom Banka ne snosi odgovornost za netačno date podatke od strane Korisnika platnih usluga.

2.3. Prava i obaveze Banke

Banka nije odgovorna za štetu koju pretrpi Korisnik platnih usluga, a koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacionom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i usled svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je Korisniku platnih usluga onemogućen pristup E-banking uslugama.

Banka nije odgovorna za gubitak ili uništenje podataka na opremi, koju Korisnik platnih usluga koristi za pristup E-banking uslugama.

Banka je odgovorna za dostavljanje tajnog PIN-a i Smart kartice sa tajnim ključem i digitalnim sertifikatom Korisniku platnih usluga ukoliko se Korisnik platnih usluga opredelio za E-banking (In house).

Banka ne snosi bilo kakvu odgovornost u postupku preuzimanja Poslovnih Sertifikata koje izdaje posrednički servisni centar.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid usluga ugovorenih E-banking usluga, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavestiti Korisnika platnih usluga, putem izabranog kanala komunikacije, najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.

Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise.

Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software, koji nije deo sistema E-banking-a.

2.4. Izvršenje platnih transakcija putem E-banking usluga

E-banking usluge za izvršenje platnih transakcija zaduženjem platnog računa i opozivom platnog naloga, regulisani su OUP-om za platne račune i platne usluge.

Banka će Platne naloge za izvršenje platnih transakcija izvršavati zaduženjem platnih računa Korisnika platnih usluga. Platni nalozi, koji su ispravno popunjeni putem E-banking usluga, izvršavaće se u skladu sa OUP-om za platne račune i platne usluge.

Banka će izvršiti Platni nalog, ako za to ne postoje zakonske prepreke i ukoliko je Korisnik platnih usluga obezbedio dovoljno novčanih sredstava na Platnom računu, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom.

Korisnik platnih usluga je odgovoran za kontrolu i tačnost unetih podataka, u vezi sa Platnim naloima za izvršenje platnih transakcija putem E-banking usluga. Banka ne snosi odgovornost za nepravilno izvršenje takvih transakcija odnosno naloga, kako je regulisano OUP-om za platne račune i platne usluge.

Korisnik platnih usluga snosi svu odgovornost u vezi sa elektronski potpisanim Platnim nalogima, s obzirom na automatsko izvršavanje autorizovanih Platnih naloga.

Banka povratnom informacijom obaveštava Korisnika platnih usluga o uspešnosti izvršene platne transakcije zaduženjem platnog računa Korisnika platnih usluga putem E-banking usluga. Nalog koji je primljen na izvršenje ne mora biti i izvršen automatski, o čemu se Korisnik platne usluge može informisati putem E-banking usluge.

Smatra se da je Platni nalog za izvršenje Platne transakcije zaduženjem Platnog računa Korisnika platnih usluga, podnesen/zadat putem E-banking usluge, koja omogućava plaćanje od strane Ovlašćenog lica, kada je elektronski popunjen, autorizovan i izdat u ime i za račun Korisnika platnih usluga.

Ovlašćenje za izvršenje Platnog naloga (putem zaduženja Platnog računa), Korisnik platnih usluga daje Ovlašćenom licu potpisivanjem saglasnosti u okviru Pristupnice.

Banka ne odgovara za neizvršenje ili neuredno izvršenje Platnih transakcija ili izvršenje neautoriziranih Platnih transakcija putem E-banking usluga:

- ako je izvršenje neautorizovane Platne transakcije, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posledica prevare Ovlašćenih lica Korisnika platnih usluga, posledica pogrešnog unosa podataka od strane Ovlašćenih lica ili ako Korisnik platnih usluga ili njegovo Ovlašćeno lice ne ispunjavaju obaveze iz ovog OUP-a, u vezi sa preduzimanjem mera za zaštitu Smart kartice;
- ako se utvrdi, da je Platni nalog za zaduženje Platnog računa Korisnika platnih usluga falsifikovan;
- ako je izvršenje neautorizovane Platne transakcije, posledica upotrebe ukradene ili izgubljene Smart kartice ili Smart kartice, koje je bila zloupotrebljena;
- ako Korisnik platnih usluga dostavi Platni nalog sa netačnim brojem Platnog računa.

3. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA I KURSU ZAMENE VALUTA

3.1. Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Korisniku platnih usluga

Banka naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom:

- za aktivaciju pojedine E-banking usluge,
- za izdavanje Smart kartice,
- za izdavanje Smart card čitača i
- korišćenje pojedine E-banking usluge.

Korisnik platnih usluga je dužan da obezbedi sredstava na Platnom računu kod Banke, za plaćanje naknada E-banking usluga. Ukoliko na Platnom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za ugovorenu E-banking uslugu, Korisnik platne usluge neće moći istu koristiti, sve dok iznos sredstava na Platnom računu ne bude dovoljan za naplatu Naknade za aktivaciju E-banking usluge.

Korisnik platnih usluga potpisom Pristupnice za E-banking usluge potvrđuje da je saglasan i da ovlašćuje Banku da izvrši naplatu svih naknada, u vezi sa korišćenjem pojedinih ili svih E-banking usluga, u skladu sa Tarifom.

Za E-banking usluge koje pružaju mogućnost izvršavanja Platnih transakcija zaduženjem Platnog računa Korisnika platnih usluga, Banka naplaćuje naknadu za svaku na taj način obavljenu pojedinačnu Platnu transakciju, saglasno Tarifi.

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.

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 E - Banking uslugom, 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 dostavljaju se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Sve merodavne podatke povezane sa izvršenjem platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Korisnik platnih usluga može pronaći na adresi – www.bancaintesa.rs.

Banka na ugovoreni način iz prethodnog stava obaveštava Korisnika platnih usluga 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.

Korisnik platnih usluga 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 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 E-banking usluge.

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

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

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

5.1. Upotreba Smart kartice od strane Korisnika platnih usluga

Banka ustupa na korišćenje Korisniku platnih usluga Smart karticu u cilju bezbednog obavljanja Platnih transakcija putem E-banking usluga.

Dodelom jedinstvenog tajnog PIN-a za identifikaciju i ključeva za digitalno potpisivanje, potpisniku elektronske poruke je omogućena identifikacija i pristup E-banking uslugama. Korisnik platnih usluga preuzima odgovornost:

- za čuvanje tajnosti tajne lozinke i tajnog ključa;
- za njihovu distribuciju licima, za koje Korisnik platne usluge smatra da smeju da ih znaju, kao i
- za učinjene troškove pri njihovom korišćenju.

Korisnik platne usluge je odgovoran u skladu sa pozitivnim propisima, za eventualnu štetu nastalu zbog nepridržavanja obaveza iz Okvirnog ugovora i/ili ako je treća osoba, na bilo koji način došla u posed sredstava i/ili podataka, vezanih za autorizaciju Korisnika platnih usluga.

5.2. Zamena, obnova, deblokada i opoziv Smart kartice

U slučaju oštećenja, neispravnosti, dotrajalosti, gubitka ili krađe Smart kartice za E-banking (In house), Korisnik platnih usluga ima pravo da od Banke traži zamenu/izdavanje nove Smart kartice, koja će imati nov rok važenja.

Korisnik platne usluge podnosi zahtev za zamenu Smart kartice pisanim putem i dužan je da plati Banci naknadu za zamenu/izdavanje nove Smart kartice prema Tarifi.

U slučaju blokade Smart kartice, koja je izdata za E-banking (In house), Korisnik platnih usluga je u obavezi da u poslovnoj jedinici Banke izvrši deblokadu iste, bez naknade.

U slučaju isteka roka upotrebe tajnog ključa (digitalnog sertifikata) izdatog za E-banking (In house), Korisnik platnih usluga je dužan da obnovi korisnički sertifikat.

U slučaju oštećenja ili blokade Smart kartice, kao i u slučaju isteka digitalnog sertifikata koje je izdao Posrednički servisni centar, Korisnik platne usluge je dužan da obezbedi zamenu iste od izdavaoca.

Po dobijanju nove Smart kartice koju je izdao Posrednički servisni centar, Korisnik platnih usluga se obavezuje da Banci dostavi novu popunjenu Pristupnicu i dodatnu dokumentaciju predviđenu listom dokumentacije sa zvanične internet stranice Banke (www.bancaintesa.rs), kojom će se izvršiti ažuriranje E-banking usluge.

U slučaju gubitka, krađe, zloupotrebe ili neovlašćenog korišćenja Platnog instrumenta ili sumnje na neovlašćeno korišćenje E-banking usluge, Korisnik platne usluge je u obavezi da bez odlaganja, tu okolnost prijavi Banci. Korisnik platne usluge je obavezan da gubitak ili krađu Smart kartice potvrdi u roku od 3 (tri) dana od dana prijave Banci, u pismenoj formi obaveštenja korišćenjem odgovarajućeg obrasca, u najbližoj poslovnoj jedinici Banke.

Posrednički servisni centar sa Korisnikom platne usluge uređuje pitanje vlasništva, tarife naknada, načina držanja i korišćenja Smart kartice koju je izdao.

U slučaju da Korisnik platnih usluga želi opozvati, odnosno trajno onemogućiti korišćenje Smart kartice za Ovlašćeno lice i/ili Lica ovlašćenog za zastupanje, u obavezi je da Banci podnese novu Pristupnicu, kojom se vrši opoziv ovlašćenja.

5.3. Primena odredaba iz OUP-a za platne račune i platne usluge

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 Korisnika platnih usluga, propisane su OUP-om za platne račune i platne usluge.

6. USLOVI ZA IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

6.1. Izmene 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, najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, sa kojima se Korisnik platnih usluga može saglasiti i 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 15 (petnaest) dana, bez naknade, i to dostavljanjem Pristupnice kojim se otkazuju sve E-banking usluge koje koristi.

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 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 je dužan 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, koje nisu prethodno dostavljene - utvrde ništavim.

Banka može jednostrano raskinuti 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 ovog Okvirnog ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika platnih usluga;
- da Korisnik platnih usluga ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ovim Okvirnim ugovorom ni u roku od 15 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 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 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:
 - da se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
 - da Korisnik platnih usluga 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;
- 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 Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu, koju joj je Korisnik 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 preporučених pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Banke;
- ukoliko Korisniku platnih usluga nije moguće naplatiti naknadu za korišćenje E-banking usluga;
- ukoliko je došlo do raskida Okvirnog ugovora o platnim računima i platnim uslugama.

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 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, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te 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 e-mail adrese: 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 pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba pozitivnih propisa kojima se uređuju ove usluge ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora.

Korisnik platnih usluga - 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 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) 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 korisnika platnih usluga – pravnih lica

7.2.1. Prigovor na rad Banke

Korisnik platne usluge – pravno lice može podneti Prigovor na rad Banke u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, odnosno e-mail-om, koji 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 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 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, kao i 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 roku navedenom u prethodnoj tački, 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 Korisnika platnih usluga

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 proteka roka za njegovo dostavljanje, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu – u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom (e-mail) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji. Uz pritužbu Korisnik platnih usluga – pravno lice dostavlja prigovor koji je uputio Banci, odgovor (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

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

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

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

Narodna banka Srbije obaveštava Korisnika platnih 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 pismeno 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.

8. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

8.1. Raspolaganje podacima

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 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 Okvirnog ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

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

8.2. Zaštita podataka o ličnosti

Korisnik platnih usluga 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 zbirka podataka Banke u Centralnom registru zbirki podataka o ličnosti, koji vodi Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, na internet adresi: <http://registar.poverenik.rs>.

Korisnik platnih usluga 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 Korisnika platnih usluga važi do opoziva.

9. DOSTAVLJANJE

9.1. 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, prebivališta, odnosno boravišta Korisnika platnih usluga, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS ili telefaks poruka ili na drugi odgovarajući način koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije.

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

Nalog ili saglasnost iz prethodnog stava Korisnik platnih usluga 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 Korisniku platnih usluga, a koji se odnose na njegovu adresu, brojeve telefona, faks i telefaks uređaja, adrese elektronske pošte i ostale podatke koje je klijent prezentovao Banci, koristi radi dostavljanja obaveštenja Korisniku platnih usluga o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, kao i o podacima koji se odnose na poslovanje sa Korisnikom platnih usluga.

U slučaju da Korisnik platnih usluga blagovremeno ne obavesti Banku o promeni podataka iz prethodnog stava ove tačke, a koje je Korisnik platnih usluga predao Banci u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje, dostava koju Banka bude izvršila u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Banke prema Korisniku platnih usluga koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

- a) na dan predaje pisma 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.

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

Banka u skladu sa propisima, Okvirnim ugovorom 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 e-mail 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.

9.2. Dostavljanje koje Korisnik platnih usluga vrši Banci

Korisnik platnih usluga vrši dostavljanje pisama na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa Okvirnim ugovorom, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama, koje Banka pismeno 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:

- 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. 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.

11. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE 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 platnih usluga, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik platnih usluga pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

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