

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 WAVE2PAY USLUGU ZA FIZIČKA LICA**

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Sadržina Opštih uslova poslovanja za Wave2Pay uslugu

Ovim Opštim uslovima poslovanja Banca Intesa AD Beograd za Wave2Pay uslugu za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za Wave2Pay uslugu) uređuju se međusobna prava obaveze i odgovornosti Banke i Korisnika, pri korišćenju Wave2Pay usluge.

OUP-om za Wave2Pay uslugu smatraju se i standardni uslovi određenih proizvoda i usluga Banke, kao i akti kojima se uređuju naknade i drugi troškovi, koje Banka naplaćuje Korisnicima.

Pojmovi korišćeni u ovom OUP-u za Wave2Pay uslugu:

- 1) **Banka** - 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;
- 2) **Korisnik** - fizičko lice korisnik Wave2Pay aplikacije, koji ima otvoren platni račun u Banci, poseduje platnu karticu sa funkcionalnošću Viruelne kartice i koristi Wave2Pay uslugu na osnovu potpisanog Ugovora;
- 3) **Wave2Pay aplikacija** (virtuelni novčanik) - aplikacija za mobilne telefone na kojima postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija. U aplikaciji se nalaze Virtuelne kartice koje Korisniku omogućavaju beskontaktno plaćanje roba i usluga. Pored funkcije beskontaktnog plaćanja, aplikacija omogućava i pregled transakcija, obaveštenja o izvršenim transakcijama i izvršenja usluga;
- 4) **Platna kartica** – debitne kartice navedene u Korisničkom uputstvu
- 5) **Virtualizovana kartica** – funkcionalnost određenih platnih kartica. Automatski, korišćenjem tehnologije HCE (Host Card Emulation) koja omogućava virtualizaciju platnih kartica, kartice dobijaju svoje alternativne brojeve (različite od brojeva fizičkih kartica) i tako virtualizovane se prikazuju u aplikaciji.
- 6) **Wave2Pay usluga** – dodatna platna usluga vezana uz tekući račun koja omogućava Korisniku obavljanje beskontaktnih platnih transakcija za plaćanje robe i/ili usluga na za to predviđenim prodajnim mestima. Wave2Pay usluga koristi se putem mobilnog telefona na kom je instalirana Wave2Pay aplikacija, Virtualizovanih kartica i kreiranog mPIN-a.
- 7) **Mobilni telefon** – mobilni telefon na kojem postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija i čiji operativni sistem podržava korišćenje Wave2Pay aplikacije.
- 8) **NFC tehnologija** - "Near Field Communication" tehnologija koja omogućava bežični prenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja.
- 9) **Sigurnosni parametri** – personalizovani i elektronski sačuvani podaci na Virtualizovanoj kartici ili podaci dobijeni od Izdavaoca kartice i Banke, a koji Korisniku omogućavaju korišćenje Virtualizovane kartice putem Wave2Pay aplikacije.
- 10) **Aktivacioni ključ** – jedinstveni lični tajni identifikacioni broj koji zajedno sa Aktivacionim kodom služi za aktivaciju Wave2Pay aplikacije. Aktivacioni ključ Banka izdaje i uručuje Korisniku, nakon prethodno izvršene identifikacije Korisnika. Aktivacioni ključ je strogo poverljiv podatak i Korisnik je u obvezi da ga čuva za vreme korišćenja Wave2Pay usluge.
- 11) **Aktivacioni kod** – jednokratni, promenljivi broj koji Korisnik dobija putem SMS poruke prilikom iniciranja aktivacije aplikacije.

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

- 12) **mPIN** – lični identifikacioni broj Korisnika koji služi za autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa aplikaciji i za autorizaciju platnih transakcija izvršenih Virtualizovanom karticom putem Wave2Pay aplikacije.
- 13) **Autentifikacija Korisnika** - predstavlja proces provere i potvrde identiteta Korisnika putem sigurnosnih parametara. Ovaj proces omogućava i proveru korišćenja platnog instrumenta uključujući proveru njegovih personalizovanih podataka;
- 14) **Autorizacija transakcija** - predstavlja proces potvrde izvršenja finansijskih i/ili nefinansijskih transakcija u sistemima Banke, upotrebom dodeljenih sigurnosnih parametara;
- 15) **Primalac plaćanja** - fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 16) **POS EFT uređaj** - elektronski uređaj na prodajnom mestu, koji podržava prenos podataka putem NFC tehnologije, a namenjen je izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga Virtualizovanom karticom.
- 17) **ATM uređaj (bankomat)** – elektronski uređaj namenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovine na bankomatima, koji omogućavaju obavljanje beskontaktnih transakcija i prihvataju Virtualizovane kartice;
- 18) **Samouslužni uređaj** – elektronski uređaj koji podržava prenos podataka putem NFC tehnologije, a namenjen izvršavanju platnih transakcija, plaćanja robe i/ili usluga na kojem se transakcije sprovode korišćenjem Virtualizovane kartice i identifikacijom Korisnika, na način uslovljen od strane samog samouslužnog uređaja;
- 19) **Platni instrument** je svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke, a koje Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
- 20) **Okvirni ugovor o pružanju Wave2Pay usluge** za fizička lica (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) koji čine:
 - a. OUP za Wave2Pay uslugu,
 - b. Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za platne račune i platne usluge korisnika za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za platne račune i platne usluge za fizička lica),
 - c. Opšti uslovi poslovanja Banca Intesa AD Beograd za debitne kartice za fizička lica (u daljem tekstu: OUP za debitne kartice za fizička lica)
 - d. Ugovor o pružanju usluga Wave2Pay usluge (u daljem tekstu: Ugovor za Wave2Pay),

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

1.2. Nadležnost za donošenje OUP-a

OUP za Wave2Pay uslugu 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 za Wave2Pay, OUP-a za platne račune i platne usluge za fizička lica, OUP-a za Wave2Pay uslugu i OUP-a za debitne kartice za fizička lica

OUP za Wave2Pay uslugu smatra se posebnim opštim uslovima u odnosu na OUP za platne račune i platne usluge za fizičkih lica i OUP-a za debitne kartice za fizička lica, te se primjenjuje zajedno sa njima. U slučaju bilo kakve neusklađenosti između odredbi Ugovora za Wave2Pay, OUP-a za Wave2Pay uslugu, OUP-a za platne račune i platne usluge fizičkih lica i OUP-a za debitne kartice za fizička lica primenjuju se odredbe Ugovora za Wave2Pay i OUP-a za Wave2Pay uslugu.

Ugovor za Wave2Pay sastavni je deo Okvirnog ugovora, pa se u slučaju bilo kakve suprotnosti/kolizije između odredbi Ugovora za Wave2Pay i drugih akata koji čine Okvirni ugovor, primjenjuje Ugovor za Wave2Pay.

2. USLOVI KORIŠĆENJA WAVE2PAY USLUGE

2.1. Opis osnovnih karakteristika Wave2Pay usluge

Wave2Pay usluga je usluga koja je u ponudi uz tekući račun, a koja omogućava Korisniku obavljanje beskontaktnih transakcija korišćenjem Virtualizovanih kartica i to za plaćanje robe i/ili usluga ili podizanje gotovine na za to predviđenim terminalima, samouslužnim uređajima i bankomatima, kao i pregled prometa na računu platnih kartica.

Ugovorena Wave2Pay usluga Korisniku je dostupna 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način koji je utvrđen u Korisničkom uputstvu i odredbama Okvirnog ugovora.

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi mobilni telefon koji zadovoljava minimalne tehničke uslove za korišćenje Wave2Pay usluge koji su opisani u Korisničkom uputstvu.

Preduslov za ugovaranje i korišćenje određenih funkcionalnosti Wave2Pay usluge je otvoren tekući račun u Banci kao i da Korisnik poseduje aktivnu platnu karticu čija se funkcionalnost virtualizacije kartice koristi.

Na osnovu ispravno popunjenog i potpisanog Ugovora za Wave2Pay uslugu Banka će izdati Korisniku Aktivacioni ključ što Korisnik potvrđuje svojim potpisom na Potvrdi o uručenom Aktivacionom ključu.

Prilikom iniciranja aktivacije aplikacije tj. nakon unosa Aktivacionog ključa i broja mobilnog telefona koji je prijavljen prilikom aktivacije usluge, Korisniku će putem SMS poruke na telefonski broj naveden na Potvrdi o uručenom Aktivacionom ključu biti isporučen jednokratni Aktivacioni kod za završetak aktivacije aplikacije. Dalje, nakon uspešnog unosa Aktivacionog koda u Wave2Pay aplikaciju, Korisnik sam određuje mPIN za dalji pristup opcijama u Wave2Pay aplikaciji. Aktivacioni ključ, broj mobilnog telefona koji je prijavljen prilikom aktivacije usluge i Aktivacioni kod u daljem tekstu su nazvani aktivacioni parametri.

Korisnik se može koristiti ugovorenom uslugom nakon uspešnog unosa aktivacionih parametara u Wave2Pay aplikaciju, pod uslovom da prethodno obezbedi minimalne tehničke uslove, koji su neophodni za korišćenje te usluge.

Banka zadržava pravo da odbije aktivaciju usluge Korisniku.

Rok važnosti Virtualizovane kartice će se usklađivati sa rokom važenja platne kartice za koju je vezana, sve dok Korisnik ne otkáže korišćenje ove funkcionalnosti, a pod uslovom da Korisnik zadovoljava uslove predviđene Okvirnim ugovorom i propisima.

Informacije o Wave2Pay usluzi Banke dostupne su Korisnicima u poslovnoj mreži Banke i na internet stranici Banke (www.bancaintesa.rs). Banka zadržava pravo izmena funkcionalnosti, obima i sadržaja Wave2Pay usluge. Banka će u slučaju uvođenja novih funkcionalnosti Wave2Pay usluge iste objaviti na internet stranici Banke (www.bancaintesa.rs).

Korisničko uputstvo za Wave2Pay uslugu je dostupno Korisniku na internet stranici Banke (www.bancaintesa.rs), s tim da Korisnik može Banci uputiti zahtev za dostavljanje istog putem elektronske pošte (u daljem tekstu: e-mail) na e-mail adresu Korisnika ili u papirnom obliku.

2.2. Obaveze Korisnika

Korisnik se obavezuje:

- da s dužnom pažnjom postupa s mobilnim telefonom na kojem je instalirana Wave2Pay aplikacija, kao i da čuva aktivacione parametre i mPIN;
- da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi aktivacionih parametara, mPIN-a i/ili mobilnog telefona s instaliranom Wave2Pay aplikacijom na adrese za kontakt: online@bancaintesa.rs ili kontaktcc@bancaintesa.rs; ili telefone: 011 310 8888 ili 011 30 10 160 ili poslovnice Banke;
- da će sve poslove koje obavlja putem Wave2Pay aplikacije obavljati u skladu sa Okvirnim ugovorom i ostalim propisima;
- da će obavestiti Banku o promeni broja mobilnog telefona putem kog se koristi Wave2pay usluga. Ukoliko Korisnik to ne učini, Banka će smatrati relevantnim poslednje informacije koje je Korisnik dostavio Banci i ista ne može biti pozvana na odgovornost za nastalu štetu zbog neažurnih podataka;
- da Banci dostavi tačne podatke u svim dokumentima iz ovog Okvirnog ugovora, u suprotnom Banka ne snosi odgovornost za netačno date podatke od strane Korisnika;
- da u svakom trenutku na svom mobilnom telefonu ima instaliranu aktuelnu verziju Wave2Pay aplikacije,
- za održavanje kompatibilnim mobilnog telefona s kog pristupa Wave2Pay aplikaciji,
- da snosi sve telekomunikacijske i druge troškove koje je proizveo pristupanjem i korišćenjem Wave2Pay aplikacije.

Svaka uspešna Autentifikacija smatra se učinjenom od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio gubitak, krađu ili zloupotrebu Aktivacionog ključa, Aktivacionog koda, mPIN-a i/ili mobilnog telefona s instaliranom Wave2Pay mobilnom aplikacijom.

Korisnik ima pravo da zahteva prestanak korišćenja Wave2Pay usluge, gde se na njegovu inicijativu vrši deaktivacija usluge (otkazivanje upotrebe).

2.3. Prava i obaveze Banke

Banka zadržava pravo da:

- onemogućiti Korisniku dalje korišćenje Wave2Pay usluge ako Korisnik nema na svom mobilnom telefonu instaliranu aktualnu verziju Wave2Pay aplikacije, ako Korisnik na bilo koji način modifikuje fabrički instaliran operativni sistem (i/ili korisnička prava) ili njegovu službenu nadogradnju (i/ili korisnička prava) na mobilnom telefonu na kojem se nalazi instalirana Wave2Pay aplikacija;
- U slučaju postojanja sumnje da je mobilni telefonski broj i mobilni telefon Korisnika preko kog se koristi Wave2Pay usluga zloupotrebjen, onemogućiti korišćenje usluge i da bez odlaganja obavesti Korisnika o potencijalnoj zloupotrebi mobilnog pretplatničkog broja i telefona. Da bi kiljent mogao da koristi uslugu ponovo potrebno je da se ista deblokira, tj. da se omogući ponovno Reizdavanje parametara. Deblokada usluge, u ovoj situaciji može se izvršiti samo na zahtev Banke. Nakon deblokade, neophodno je da Korisnik zahteva Reizdavanje aktivacionih parametara i preuzme novi Aktivacioni ključ u ekspoziturama Banke;

- izvrši kratkotrajni prekid ugovorene Wave2Pay usluge, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavestiti Korisnika najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju;
- da unese i ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise izmeni, ograniči, onemogućiti ili obustavi korišćenje Wave2Pay usluge u bilo koje vreme zbog nastanka okolnosti koje mogu dovesti do narušavanja sigurnosti, kao i u slučaju više sile.

Banka ne odgovara za:

- nastalu štetu ako Korisnik Wave2Pay usluge drugoj osobi otkrije ili učini dostupnim aktivacione parametre, mPIN i/ili mobilni telefon s instaliranom Wave2Pay aplikacijom;
- štetu koju pretrpi Korisnik koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnji u telekomunikacionom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je Korisniku onemogućen pristup Wave2Pay usluzi;
- za gubitak ili uništenje podataka na mobilnom telefonu koji Korisnik koristi za pristup Wave2Pay usluzi, kao ni ukoliko Korisnik svoj mobilni telefon ili aktivacione parametre Wave2Pay usluge učini dostupnim trećim licima;
- za neispravan rad Wave2Pay aplikacije ako Korisnik na bilo koji način modifikuje fabrički instaliran operativni sistem (i/ili korisnička prava) ili njegovu službenu nadogradnju (i/ili korisnička prava) na mobilnom telefonu na kojem se nalazi instalirana Wave2Pay aplikacija;
- za nedostupnost Wave2Pay mobilne aplikacije do koje je došlo zbog nedostaka ili kvarova na mobilnom telefonu Korisnika, nezavisno od toga zbog kojih razloga je do njih došlo.

Banka ne preuzima obavezu obaveštavanja Korisnika usluge o virtualizaciji pojedine kartice u Wave2Pay aplikaciji.

Pristup i korišćenje Wave2Pay aplikacije odvija se putem mreže mobilnih operatera, odnosno drugih mreža koje su izvan kontrole Banke. Banka nije odgovorna za okolnosti koje su na bilo koji način dovele do sprečavanja prenosa podataka i komunikacije s Wave2Pay aplikacijom, uključujući, ali ne i ograničavajuću se na nedostupnost odnosno slabu pokrivenost mobilne mreže, kašnjenje u prenošenju podataka, kao i prekid ili smetnje na mobilnoj mreži.

Eventualne tehničke poteškoće u radu Wave2Pay aplikacije, Banka će nastojati da otkloni u što kraćem roku.

U slučaju da Korisnik ne izvrši aktivaciju Wave2Pay aplikacije u roku od 7 dana nakon ugovaranja Wave2Pay usluge u ekspoziturnama Banke, Banka ima pravo da onemogućiti aktivaciju aplikacije. Korisnik naknadno može da zahteva od Banke da mu omogući aktivaciju aplikacije reizdavanjem Aktivacionog ključa u Banci.

U slučaju nekorišćenja Wave2Pay usluge, Banka ima pravo da onemogućiti upotrebu Wave2Pay usluge ukoliko ista nije korišćena u periodu od 3 meseca u kontinuitetu. Korisnik naknadno može u Banci da zahteva deblokadu usluge i reizdavanje aktivacionih parametara, ukoliko želi da nastavi sa korišćenjem usluge.

Pod nekorišćenjem se podrazumeva da Korisnik u posmatranom vremenskom periodu nije izvršio ni uvid u promet po platnim karticama, kao ni jednu transakciju preko Wave2Pa aplikacije, a bez obzira na rezultat autentifikacije ili autorizacije (uspešna ili ne).

2.4. Izvršenje platnih transakcija putem Wave2Pay aplikacije

Odredbe o izvršenju platnih transakcija regulisane su:

- OUP-om za platne račune i platne usluge za fizička lica),
- OUP-om za debitne kartice za fizička lica,

Smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije putem Wave2Pay aplikacije/Virtuelne kartice unošenjem ispravnog mPIN-a u Wave2Pay aplikaciju, odabirom Virtuelne kartice unutar Wave2Pay aplikacije, kao kartice kojom želi izvršiti plaćanje te prislanjanjem mobilnog telefona na kojem je instalirana Wave2Pay aplikacija na POS EFT uređaj ili samouslužni uređaj koji podržava prenos podataka NFC tehnologijom, na prodajnim mestima ili bankomatima, čime se transakcija smatra autorizovanom. O izvršenju transakcije Korisnik će biti obavešten ispisivanjem poruke na ekranu svog mobilnog telefona u okviru Wave2Pay aplikacije, kao i potvrdom koju generiše POS EFT uređaj ili samouslužni uređaj prodajnog mesta ili bankomat.

Korisnik platne kartice ne može opozvati platnu transakciju virtualizovanom karticom nakon što je ista autorizovana.

Banka će platne naloge, za izvršenje platnih transakcija izvršavati zaduženjem platnih računa Korisnika. Korisnik može koristiti virtualizovanu karticu samo u okviru salda/raspoloživog iznosa na platnom računu.

Banka informiše Korisnika o svim promenama na platnom računu, uključujući i o onima izvršenim korišćenjem Wave2Pay usluge, na način regulisan OUP-om za platne račune i platne usluge za fizička lica.

3. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA I KAMATNIM STOPAMA

Banka za Way2pay usluge ne naplaćuje i ne obračunava kamatu i naknade.

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

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

Za svaku komunikaciju između Banke i Korisnika, u vezi sa korišćenjem Wave2Pay usluge, korišće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, a sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju ukoliko se Banka i Korisnik o tome dogovore.

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

Korisnik 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 može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije koju mu je Banka stavila na raspolaganje u skladu sa Okvirnim ugovorom. Banka vrši naknadne interne kontrole dosledne primene uslova Okvirnog ugovora, koji se odnose na cenu proizvoda tokom čitavog perioda trajanja Okvirnog ugovora.

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

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

5.1. Primena odredaba iz OUP-a za platne račune i platne usluge za fizička lica i OUP-a za debitne kartice za fizička lica

Odredbe o odgovornosti za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, zatim za odgovornost platioca za neodobrenu platnu transakciju, kao i za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku, regulisane su OUP-om za platne račune i platne usluge za fizička lica. Odredbe o reklamacijama, pravu na blokadu kartice regulisane su odredbama OUP-a za debitne kartice za fizička lica.

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 formi, izuzev onih koje su u korist Korisnika i koje se prema propisima mogu menjati i primenjivati odmah i bez prethodne saglasnosti Korisnika.

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

Smatra se da se Korisnik saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora ako pre dana početka primene istih nije obavestio Banku da sa tim nije saglasan, o kom pravu Korisnika 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 o pravu da pre početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora, isti raskine bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako Korisnik nije prihvatio predlog.

6.2. Raskid Okvirnog ugovora

Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku jednostrano raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 15 (petnaest) dana, bez naknade.

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

Banka ima pravo da raskine 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.

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

- da Korisnik Banci da netačne podatke, odnosno lažne izjave i dokumente od značaja za zaključenje ovog Ugovora i/ili procenu kreditne sposobnosti Korisnika;
- da Korisnik ne ispuni bilo koju obavezu preuzetu ovim Ugovorom ni u roku od 15 dana od prijema upozorenja Banke;
- da Korisnik ne ispuni obavezu prema Banci po njenom zahtevu za dostavljanje ili zasnivanje dodatnih sredstava obezbeđenja u roku koji je Banka odredila;
- da Korisnik zadocni sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci po bilo kom drugom Ugovoru duže od 60 dana;
- da su nastupile ili je izvesno da će nastupiti okolnosti koje mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika da uredno izvršava svoje ugovorene obaveze, odnosno ukoliko dođe do pogoršanja kreditne sposobnosti uključujući i pogoršanja rizične klase Korisnika prema propisu NBS o klasifikaciji aktive banaka;
- da Korisnik 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, kao što su, između ostalog:
 - da se utvrdi da se Korisnik nalazi na zvaničnim terorističkim i drugim negativnim listama, u skladu sa domaćom i međunarodnom regulativom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
 - da Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, poreklu sredstava ili prirodni/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koje obavlja preko Banke;
- da ugovorni odnos značajno povećava reputacioni rizik u poslovanju Banke;
- da Korisnik svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- da Korisnik ne poštuje svoje zakonske i ugovorene obaveze prema Banci;
- Kada je Račun Korisnika 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 je došlo do raskida Ugovora o platnim računima i platnim uslugama fizičkih lica.

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

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

Ukoliko Banka ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja o raskidu/otkazu Okvirnog ugovora ili zahteva za ažuriranje podataka preporučenom pošiljkom na poslednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, zato što Korisnik 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.

7. INFORMACIJE O ZAŠTITI KORISNIKA

7.1. Zaštita korisnika

7.1.1. Pravo na prigovor

Korisnik 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 ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Okvirnog ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Banka ne može Korisniku, 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-a: kontakt@bancaintesa.rs

7.1.2. Pravo na pritužbu Narodnoj Banci Srbije

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana – Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, drugih pozitivnih propisa kojima se uređuju ove usluge ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge.

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

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

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 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.

8. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA

8.1. Raspolaganje podacima i zaštita podataka o ličnosti

Korisnik je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da Banka ima pravo da podatke iz Okvirnog ugovora, podatke o Korisniku, 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 u potpunosti se pridržavati 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.

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

Korisnik 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 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 važi do opoziva.

9. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA

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

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

Banka može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika, ukoliko Korisnik po zahtevu Banke u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa Bankom, odnosno transakcije koju obavlja preko Banke, pri čemu Banka neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

10. DOSTAVLJANJE

10.1 Dostavljanje koje Banka vrši Korisniku

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Korisnik zasnovao ili namerava da zasnue sa Bankom, Banka dostavlja Korisniku obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u pisanoj formi na adresu sedišta, prebivališta, odnosno boravišta Korisnika, odnosno dostavljanjem elektronske pošte, SMS ili 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 i to prema poslednjim dostavljenim podacima.

Nalog ili saglasnost iz prethodnog stava Korisnik može dati Banci neposredno u prostorijama Banke, pismeno

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

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

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

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

Banka u skladu sa propisima, ovim OUP-om za Wave2Pay i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju način na koji će izvršiti dostavu Korisniku i to: preporučenom pošiljkom sa ili bez potvrde o prijemu, dostavom na e-mail adresu, telefaksom, SMS porukom ili na drugi odgovarajući način.

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

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

10.2 Dostavljanje koje Korisnik vrši Banci

Korisnik vrši dostavljanje pismena na adresu sedišta Banke ili njenih organizacionih delova, u skladu sa ovim OUP-om za Wave2Pay, javnim oglasima i reklamnim materijalom, Internet prezentacijom Banke i drugim instrukcijama, koje Banka pismeno dostavi Korisniku.

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

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

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

OUP za Wave2Pay 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, ali ne pre 14.08.2017.godine.

Zamenik predsednika Upravnog odbora

Božo Prka