



Na osnovu Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Odluke o osnivanju privrednog društva „VIP SISTEM“ d.o.o. Beograd, Resavska broj 2 (dalje u tekstu: **Platna institucija**) od 08.04.2016. godine, Direktor društva dana 14.11.2017. godine donosi akt

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA POTROŠAČIMA

Novembar 2017

SADRŽAJ

1. Uvod.....	3
2. Podaci o Platnoj instituciji.....	3
3. Definicije.....	4
4. Predugovorna faza.....	5
5. Okvirni ugovor.....	6
6. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.....	8
7. Platni račun.....	8
8. Identifikacija Klijenta i punomoćja.....	9
9. Raspolaganje sredstvima i Ovlašćena lica.....	9
10. Izvršavanje platnih transakcija.....	10
11. Opoziv i odbijanje izvršenja platnog naloga.....	12
12. Blokada računa i obustava pružanja platnih usluga.....	13
13. Naplate bez saglasnosti Klijenta.....	13
14. Naknada i kamata.....	13
15. Odgovornosti i prava u vezi sa izvršenjem platnih transakcija.....	14
16. Prestanak ugovornog odnosa.....	16
17. Komunikacija između Klijenta i Platne institucije.....	18
18. Poslovna tajna.....	18
19. Lični podaci Klijenta.....	20
20. Informacije o zaštiti prava Klijenta.....	21
21. Završne odredbe.....	21
22. PRILOG 1. TARIFE NAKNADA I KAMATNE STOPE.....	22
23. PRILOG 2. TERMINSKI PLAN RADA.....	23

1. UVOD

- 1.1. Opštim uslovima poslovanja sa potrošačima (dalje u tekstu: **Opšti uslovi**) Preduzeće za trgovinu na veliko i malo “VIP SISTEM” d.o.o. Beograd, ulica Resavska broj 2 (u daljem tekstu: **Platna institucija**) definiše standardne uslove koji se primenjuju u pružanju platnih potrošačima, kao korisnicima platnih usluga.
- 1.2. Klijent Platne institucije je potrošač koje koristi ili je koristio usluge Platne institucije, ili lice koje se obratilo Platnoj instituciji radi korišćenja tih usluga i koga je Platna institucija prihvatila za klijenta (dalje u tekstu: **Klijent**).
- 1.3. Platna institucija slobodno u skladu sa svojom poslovnom politikom, odlučuje da li će neko lice prihvatiti za Klijenta.
- 1.4. Opšti uslovi se odnose na:
 - Uspostavljanje poslovnog odnosa između Klijenta i Platne institucije,
 - Postupak pružanja platne usluge
 - Druge uslove poslovanja koji predstavljaju standardne uslove primenljive na sve Klijente.
 - Postupak komunikacije između Klijenta i Platne institucije
- 1.5. Uslovi za pružanje pojedinačnih platnih usluga su definisani posebnim dokumentima i zajedno sa ovim Opštim uslovima čine celinu Okvirnih ugovora o platnim uslugama, u smislu Zakona o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi i način pružanja platnih usluga (dalje u tekstu: **Zakon**).
- 1.6. Sastavni deo Opštih uslova predstavljaju prilozi koji sadrže:
 - Izvod iz Odluke o tarifama naknada koji sadrži tarife naknada koje Platna institucija primenjuje u pružanju platnih usluga potrošačima (**Prilog 1. Tarife naknada i kamatne stope**);
 - Izvod iz Odluke o kamatnim stopama koji sadrži kamatne stope koje Platna institucija primenjuje za kratkoročne kredite namenjene realizaciji platnih transakcija (**Prilog 1. Tarife naknada i kamatne stope**);
 - Terminski plan koji sadrži termine za realizaciju platnih usluga u okviru poslovnog dana Platne institucije (**Prilog 2. Terminski plan rada**);
 - Radno vreme koji sadrži dnevno radno vreme organizacionih delova Platne institucije za pružanje platnih usluga.
- 1.7. Primena Opštih uslova obezbeđuje se pisanim ugovorom zaključenim između Platne institucije i Klijenta, koji je po formi i sadržini predstavlja Okvirni ugovor ili Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, odnosno drugog dokumenta potpisanog od strane Klijenta koji predstavlja saglasnost volje Platne institucije i Klijenta i koji je po svojoj suštini ugovor, bez obzira što formalno nije tako označen (dalje u tekstu: **Ugovor o pružanju platnih usluga**).
- 1.8. Ugovor o pružanju platnih usluga može biti zaključen u pisanoj formi ili na trajnom nosaču podataka.

2. PODACI O PLATNOJ INSTITUCIJI

- 2.1. Preduzeće za trgovinu na veliko i malo “VIP SISTEM” d.o.o. Beograd, 11000 Beograd, ulica Resavska broj 2.
PIB: 101953421, Matični broj: 17098314, Šifra delatnosti: 6612
Registracioni broj kod Agencije za privredne registre: 1-76002-00

Broj Rešenja Narodne banke Srbije o davanju saglasnosti za obavljanje poslova pružanja platnih usluga: IO 49, od 07.04.2016. godine.

Internet stranica: www.vipsistem.rs,

E-mail adresa: platna-institucija@vipsistem.rs,

Telefon: +381 11 425 22 16, Fax: +381 425 22 00.

Spisak ekspozitura i šaltera sa adresama za komuniciranje, kao i odgovornih lica Platne institucije se nalazi objavljen na internet stranici Platne institucija.

- 2.2. Nadzor nad poslovanjem u domenu pružanja platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ulica Nemanjina br. 17, 11 000 Beograd.

3. DEFINICIJE

- 3.1. **Korisnik platnih usluga** je fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu kao platilac, primalac plaćanja ili u bilo kom drugom svojstvu koje je u vezi sa pružanjem platnih usluga,
- 3.2. **Potrošač** je fizičko lice koje se obraća Platnoj instituciji radi pružanja platnih usluga u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili komercijalnoj delatnosti.
- 3.3. **Klijent** je potrošač koji zaključuje ugovor o otvaranju i vođenju platni račun u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili komercijalnoj delatnosti, odnosno svako fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platiooca ili primaoca plaćanja ili se Platnoj instituciji obratilo radi korišćenja tih usluga.
- 3.4. **Platni račun** je račun koji se vodi kod Platne institucije, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija u domaćojvaluti, kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Platna institucija pruža Klijentu na osnovu posebnog ugovora (npr. dozvoljeno prekoračenje, kredit i sl).
- 3.5. **Platna usluga** podrazumeva sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa i izvršavanje platnih transakcija preko tog računa, uplata gotovog novca na platni račun, isplata gotovog novca sa platnog računa, prenos sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun transferom odobrenja i transferom zaduženja ili korišćenjem platne kartice, platne transakcije kod kojih su sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, novčane doznake, uključujući usluge izdavanja i prihvatanja platnih instrumenata.
- 3.6. **Platni nalog** označava instrukciju platiooca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije.
- 3.7. **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platiooca i primaoca plaćanja.
- 3.8. **Transfer odobrenja** je platna transakcija kod koje platilac inicira izvršenje, uključujući i izdavanje trajnog naloga.
- 3.9. **Direktno zaduženje** je platna transakcija kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira izvršenje zaduženja platiočevog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.
- 3.10. **Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog.

- 3.11. Primalac plaćanja** je lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.
- 3.12. Jedinstvena identifikaciona oznaka** je broj platnog računa koji se utvrđuje ugovorom o otvaranju i vođenju tog računa i upotrebljava u platnoj transakciji za nedvosmisleni identifikaciju Klijenta i/ili njegovog platnog računa;
- 3.13. Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između pružaoca platnih usluga i Klijenta, a koje Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga (platna kartica, korišćenje PIN, korisničke šifre i lozinka, digitalni sertifikat i sl.).
- 3.14. PIN** (Personal Identification Number) je lični identifikacioni broj koji se dodeljuje Klijentu uz platni instrument, a služi za nedvosmisleni identifikaciju Klijenta i davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije.
- 3.15. Jednokratna platna transakcija** označava transakciju uplate, prenosa ili isplate novčanih sredstava od strane platioca odnosno primaoca plaćanja preko platnog računa koji nije obuhvaćen Okvirnim ugovorom zaključenim sa Platnom institucijom, a koja se obavlja bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.
- 3.16. Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** se odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje po ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara.
- 3.17. Poslovni dan** je deo dana u kojem Platna institucija posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija, a u skladu sa Terminskim planom Platne institucije.
- 3.18. Datum valute** je referentni datum na koji se vrši zaduženje/odobrenje platnog računa Klijenta, odnosno referentno vreme koje Platna institucija koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu Klijenta.
- 3.19. Vreme prijema platnog naloga** je momenat kada je Platna institucija primila platni nalog ili dan koji je ugovoren između Platne institucije i Klijenta za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje.
- 3.20. Vreme izvršenja platnog naloga** je momenat zaduženja/odobrenja računa Klijenta saglasno rokovima utvrđenim Terminskim planom Platne institucije.
- 3.21. Trajni nosač podataka** je svako sredstvo koje Klijentu omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku, u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (cd, eksterni nosači podataka, hard disk računara na kome se može sačuvati e-mail, mobilni telefon, kartica na kojima se može sačuvati sms poruka i sl.).
- 3.22. Izvod platnog računa** je pregled promena po platnom računu Klijenta koji sadrži opis transakcija, iznose pojedinačnih platnih transakcija, naknada, kurs zamene valute, kamatu i datum zaduženja/odobrenja, a koji se dostavlja Klijentu najmanje jednom mesečno na ugovoreni način.

4. PREDUGOVORNA FAZA

- 4.1.** Pre zaključenja Ugovora o pružanju platnih usluga, Platna institucija komunicira sa potencijalnim Klijentom korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije (pisana forma, usmeno, u poslovnim prostorijama Platne

institucije, preko službenog telefona Platne institucije i sl.). Nijedna od ostvarenih komunikacija i bez obira na oblik komunikacije, ne obavezuje ni Platnu instituciju ni Klijenta da zaključi konkretan Ugovor o pružanju platnih usluga.

- 4.2. Platna institucija je dužno da u komunikaciji sa potencijalnim Klijentom ispolji dužnu meru pažnje, profesionalnog i korektnog odnosa, i da Klijentu daje informacije o svojim platnim uslugama i proizvodima na jasan i precizan način, kako bi se eventualno nerazumevanje ili pogrešno razumevanje od strane Klijenta isključilo ili svelo na najmanju moguću meru.
- 4.3. U cilju informisanja i upoznavanja sa uslovima pružanja platnih usluga, Platna institucija pre zaključenja Ugovora o pružanju platnih usluga dostavlja Klijentu Opšte uslove kao i druga dokumenta i informacije propisane Zakonom, putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama odnosno ekspoziturama Platne institucije. Dostavljena dokumenta i informacije se smatraju predlogom za zaključenje Ugovora o pružanju platnih usluga koji Klijent prihvata odmah ili u roku od 3 (tri) dana.
- 4.4. Platna institucija mora omogućiti Klijentu da pre i posle potpisivanja Ugovora o pružanju platnih usluga postavi pitanja i da od Platne institucije dobije precizne i jasne odgovore.
- 4.5. Platna institucija ne snosi odgovornost za propuštanje Klijenta da se postavljanjem pitanja obavesti o sadržini i detaljima svojih ugovornih obaveza, niti takvo propuštanje oslobađa Klijenta obaveze od izvršavanja svojih ugovornih obaveza.
- 4.6. U predugovornoj fazi Platna institucija pruža sve informacije Klijentu bez naplate naknade i drugih troškova od Klijenta.

5. OKVIRNI UGOVOR

- 5.1. Okvirni ugovor značava ugovor o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa korisnika platnih usluga i za izvršavanje budućih, pojedinačnih, platnih transakcija (uplata, isplata, trajni nalog, novčana doznaka, kredit za izvršenje platne transakcije)
- 5.2. Pre zaključenja Okvirnog ugovora, Platna institucija je dužna da Klijentu učini lako dostupnim sledeće informacije:
 - 1) Informacije o Platnoj instituciji (poslovno ime, sedište adresa, organ za nadzor i registar pružaoca);
 - 2) Uslovi za korišćenje platnih usluga (vrsta i opis platnih usluga, forma i način davanja i povlačenja saglasnosti; vreme kad se smatra da je pružalac platnih usluga primio nalog; rok za izvršenje platne transakcije);
 - 3) Informacije i podaci o naknadama, kamatnim stopama i kursu zamene valuta (vrsta i visina svih naknada; kurs zamene valute, visina kamatne stope, relevantni datum i metod izračunavanja; naznaka da se promena referentnog kursa ili kamatne stope mogu primeniti odmah)
 - 4) Informacije o načinu i sredstvima komunikacije (sredstva komunikacije i tehnički zahtevi; učestalost pružanja informacija; jezik; pravo korisnika da u toku trajanja ugovora dobije na papiru ili trajnom nosaču kopiju okvirnog ugovora)
 - 5) Informacije o odgovornosti za realizaciju platne transakcije (odgovornost platioca za neodobrenu platnu transakciju kao i iznos gubitka; način i rokovi u kojima je korisnik dužan da obavesti pružaoca o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i da zahteva pravilno izvršenje; odgovornost pružaoca za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju; uslovi za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije)

- 6) Uslovi za izmenu i dopunu kao i prestanak Okvirnog ugovora (prihvatanje okvirnog ugovora bez davanja izričite saglasnosti i pravo na raskid; trajanje ugovora; uslovi za jednostran raskid i ništavost);
- 7) Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga (propisi koji se primenjuju na okvirni ugovor i nadležnost suda; pravo na prigovor, pritužbu, vansudsko rešavanje sporova u skladu sa zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga)

Navedene informacije Platna institucija može pružiti Klijentu u obliku Optih pravila i nacrtu Okvirnog ugovora, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

5.3. Okvirni ugovor čine:

- Opšti uslovi poslovanja Platne institucije sa potrošačima;
- Izvod iz Odluke o tarifama naknada Platne institucije koje se primenjuju u poslovima sa potrošačima (dalje u tekstu: **Tarife naknada**);
- Izvod iz Odluke o kamatnim stopama Platne institucije koje se primenjuju za kratkoročne kredite namenjene realizaciji platnih transakcija Klijenata;
- Terminski plan Platne institucije za prijem i izvršenje platnih transakcija (dalje u tekstu: **Terminski plan**);
- Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga (dalje u tekstu: **Ugovor**);

5.4. Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na srpskom jeziku, na neodređeno vreme.

5.5. Platna institucija zadržava pravo izmene i/ili dopune Okvirnog ugovora i njegovih priloga.

5.6. O predlogu izmene Okvirnog ugovora Platna institucija je dužna da obavesti klijenta 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka primene izmena i/ili dopuna, dostavljanjem predloga izmena i/ili dopuna u pisanoj formi (poštom ili slanjem na e-mejl), kako bi klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena.

5.7. Ako klijent pre dana početka primene predloženih izmena i/ili dopuna Okvirnog ugovoran ne obavesti Platnu instituciju da nije saglasan sa predloženim izmenama i/ili dopunama, smatra se da je prihvatio izmene i/ili dopune i bez davanja izričite saglasnosti (implicitna saglasnost).

5.8. Ako klijent nije saglasan sa predloženim izmenama i/ili dopunama, može raskinuti Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema Platnoj instituciji do dana raskida Okvirnog ugovora. Izjavu o raskidu Okvirnog ugovora Klijent dostavlja Platnoj instituciji u pisanoj formi na adresu sedišta Platne institucije ili uručenjem na šalteru Platne institucije, najkasnije dan pre dana koji je određen za početak primene izmene i/ili dopune Okvirnog ugovora.

5.9. Tokom trajanja ugovornog odnosa, Klijent ima pravo da u svakom trenutku zahteva da mu Platna institucija stavi na raspolaganje kopiju Okvirnog ugovora, odnosno informacije date u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

5.10. Klijent može jednostrano, pisanim putem u bilo koje vreme da raskine Okvirni ugovor, sa rokom raskida od mesec dana, a Platna institucija, sa rokom raskida od dva meseca.

5.11. U slučaju raskida, Klijent plaća naknadu samo za pružene usluge do dana raskida.

5.12. Za raskid Okvirnog ugovora Klijent ne plaća naknadu.

6. UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

- 6.1. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji** označava ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom. Jedna određena platna transakcija obuhvata realizaciju jednog, konkretnog plaćanja ili novčane doznake (uplata ili isplata) bez otvaranja platnog računa Korisnika i bez obzira na osnov plaćanja ugovoren između platioca i primaoca plaćanja.
- 6.2.** Pre zaključenja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, Platna institucija je dužna da Klijentu učini lako dostupnim sledeće informacije:
- Podatke koji obezbeđuju pravino izvršenje platne transakcije (jedinstvena identifikaciona oznaka računa Primaoca novčanih sredstava, iznos sredstava, valutu platne transakcije i dr.);
 - Rok za izvršenje platne transakcije;
 - Vrstu i visinu svih naknada koje Platna institucija naplaćuje Klijentu za realizaciju jednokratne platne transakcije;
 - Kurs zamene valute (ukoliko platna transakcija podrazumeva i plaćanje u drugoj valuti)
- Navedene informacije Platna institucija može pružiti Klijentu u obliku Optih pravila i nacрта Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.
- 6.3.** Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine:
- Opšti uslovi poslovanja Platne institucije sa potrošačima;
 - Potpisan, odnosno autorizovan platni nalog;
 - Izvod iz Odluke o tarifama naknada Platne institucije koje se primenjuju u poslovima sa potrošačima;
 - Izvod iz Odluke o kamatnim stopama Platne institucije koje se primenjuju za kratkoročne kredite namenjene realizaciji platnih transakcija Klijenata;
 - Terminski plan Platne institucije za prijem i izvršenje platnih transakcija;
- 6.4.** Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se zaključuje na srpskom jeziku, na vreme realizacije jednokratne platne transakcije na koju se odnosi.
- 6.5.** Izdavanjem platnog naloga Platnoj instituciji, smatra se da se Klijent upoznao i da prihvata Opšte uslove, njegove priloge kao sastavne delove ovih Opštih uslova i informacije koje se odnose na realizaciju podnetog Platnog naloga.

7. PLATNI RAČUN

- 7.1.** Klijent koji prihvati ponuđene uslove podnosi Platnoj instituciji Zahtev za otvaranje računa.
- 7.2.** Zahtev za otvaranje platnog računa Klijent podnosi na propisanom obrascu Platne institucije, a popunjava ga i potpisuje Klijent odnosno punomoćnik, zakonski zastupnik ili staratelj Klijenta, na osnovu overenog punomoćja, izvoda iz matične knjige rođenih ili rešenja o starateljstvu, kada platni račun ne otvara Klijent lično.
- 7.3.** Platna institucija otvara Klijentu platni račun na osnovu podnetog zahteva za otvaranje računai zaključenog Ugovora o otvaranju i vođenju računa.
- 7.4.** Platni račun se koristi za izvršavanje platnih transakcija, kao i za druge namene u vezi sa uslugama koje Platna institucija pruža Klijentu na osnovu posebnih ugovora (trajni nalog i sl).
- 7.5.** Klijent kod Platne institucije može da otvori više platnih računa.

- 7.6. Svaki platni račun ima svoj broj koji se kao jedinstvena identifikaciona oznaka koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije Klijenta, odnosno platnog računa.
- 7.7. Broj platnog računa se utvrđuje Ugovorom.

8. IDENTIFIKACIJA KLIJENTA I PUNOMOĆJA

- 8.1. Prilikom otvaranja platnog računa Platna institucija vrši identifikaciju Klijenta na osnovu:
- priloženog važećeg identifikacionog dokumenta Klijenta/punomoćnika/zakonskog zastupnika/staratelja (lična karta, pasoš i druga odgovarajuća isprava),
 - druge zakonom propisane dokumentacije potrebne za prikupljanje drugih podataka o Klijentu/punomoćniku/zakonskom zastupniku/staratelju, a u skladu s propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i drugim propisima,
 - druge dokumentacije prema potrebama i na zahtev Platne institucije, a u zavisnosti od namene platnog računa.
- 8.2. U ime i za račun maloletnog lica ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa potpisuje zakonski zastupnik, a u ime i za račun lica pod starateljstvom, imenovani staratelj.
- 8.3. Punomoćja moraju biti overena potpisom Klijenta, osim ukoliko zakonom, drugim propisom ili aktima Platne institucije nije drugačije uređeno (starateljstvo i sl.).
- 8.4. Ukoliko je Klijent dao punomoćje trećem licu za zastupanje pred Platnom institucijom, punomoćje mora biti napisano precizno i nedvosmisleno i overeno od strane sud, odnosno notara.
- 8.5. U slučaju opoziva punomoćja ili njegove promene u bilo kom elementu, Klijent je dužan da o tome obavesti Platnu instituciju istog dana kada je izvršio ove radnje.
- 8.6. Opoziv i promena punomoćja imaju pravno dejstvo prema Platnoj instituciji od trenutka kada je Platna institucija o njima obavještena.
- 8.7. Pravni poslovi koje Platna institucija zaključi sa punomoćnikom kome je punomoćje opozvano ili suženo, ali Klijent o tome nije prethodno obavestio Platnu instituciju, ostaju na snazi i Klijent je tim pravnim poslovima obavezan.
- 8.8. Platna institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koju Klijent ili treća lica pretrpe zbog propuštanja Klijenta da odmah obavesti Platnu instituciju o promenama vezanim za punomoćje.
- 8.9. Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih dostavljenih podataka na osnovu kojih Platna institucija otvara i vodi platni račun i dužan je da Platnoj instituciji nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastao kao posledica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.
- 8.10. Klijent se obavezuje da, u slučaju promene podataka, Platnu instituciju obavesti o navedenoj promeni i dostavi odgovarajući dokaz o tome najkasnije u roku utvrđenom ovim Opštim uslovima poslovanja i Ugovorom.
- 8.11. Klijentu sa invaliditetom Platna institucija otvara Platni račun pod istim uslovima, obezbeđujući ravnopravan položaj.

9. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA I OVLAŠĆENA LICA

- 9.1. Klijent slobodno raspolaze sredstvima na platnom računu do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu, odnosno do iznosa odobrenog prekoračenja ukoliko je prekoračenje

ugovoreno sa Klijentom, radi izvršenja platnih transakcija (u skladu sa članom 95 Zakona o platnim uslugama).

- 9.2. Klijent može odrediti jedno ili više lica koja imaju ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na platnom računu i/ili druga ovlašćenja u vezi sa obavljanjem platnih usluga (dalje u tekstu: **Ovlašćeno lice**), i na njega se shodno primenjuju svi opšti uslovi poslovanja Platne institucije koji važe za Klijenta.
- 9.3. Ovlašćenja se mogu dati neposredno u Platnoj instituciji, potpisivanjem odgovarajućeg obrasca ili dostavljanjem ovlašćenja overenih od strane nadležnog organa.
- 9.4. Klijent je dužan da upozna Ovlašćeno lice sa njegovim pravima i obavezama u vezi s dodeljenim ovlašćenjima i da nadzire korišćenje datog ovlašćenja.
- 9.5. Klijent je odgovaran za štetu koju Platnoj instituciji prouzrokuje Ovlašćeno lice.
- 9.6. Ovlašćenje se ne može odnositi na pravo gašenja platnog računa, kao ni na pravo daljeg prenošenja ovlašćenja po platnom računu.
- 9.7. Ovlašćenja se gase opozivom od strane Klijenta, smrću Klijenta, istekom roka na koje je ovlašćenje dato, otkazom od strane samog Ovlašćenog lica odnosno iz drugih zakonom propisanih razloga.
- 9.8. Sredstvima na platnom računu maloletnog lica raspolaže zakonski zastupnik roditelj ili staratelj uz saglasnost nadležnog centra za socijalni rad.
- 9.9. Zakonski zastupnik roditelj je dužan da dostavi saglasnost nadležnog centra za socijalni rad ukoliko se radi o raspolaganju sredstvima velike vrednosti.
- 9.10. U slučaju smrti Klijenta, sredstvima na računu mogu raspolagati isključivo naslednici u skladu sa pravosnažnim rešenjem o nasleđivanju.

10. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

- 10.1. Platna institucija realizuje platne naloge Klijenta u skladu Teminskim planom i to:
 - za plaćanja sa platnog računa Klijenta, do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu;
 - za plaćanja iz kredita Klijentu, do iznosa odobrenog, a neiskorišćenog kredita;
 - za plaćanja po gotovinskim uplatama Klijenta, do iznosa izvršene uplate.
- 10.2. Za izvršenje platne transakcije mora postojati saglasnost Klijenta data pre njenog izvršenja. Smatra se da je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i da je nalog za izvršenje autorizovane platne transakcije dat od strane Klijenta ako je:
 - platni nalog u papirnom obliku koji se podnosi u organizacionom delu Platne institucije, potpisan od strane podnosioca, odnosno za višekratne transakcije ako je potpisan obrazac trajnog naloga ili saglasnost za direktno zaduženje.
 - unet PIN na POS terminalu za platni nalog izdat korišćenjem platne kartice.
- 10.3. Platna institucija prima platne naloge neposredno od Klijenta kao platioca, odnosno od primaoca plaćanja po osnovu saglasnosti za direktno zaduženje koju je platalac dao primaocu plaćanja.
- 10.4. Vreme prijema platnog naloga je momenat kada je Platna institucija primila potpun i ispravan platni nalog.
- 10.5. Platni nalog primljen do vremena koje je Teminskim planom označeno kao krajnje vreme za prijem naloga u tekućem poslovnom danu, Platna institucija izvršava istog dana ukoliko je tako naznačeno na platnom nalogu (datum izvršenja).

- 10.6.** Platni nalog primljen nakon vremena koje je Terminskim planom označeno kao krajnje vreme za prijem naloga u tekućem poslovnom danu, mora imati datum izvršenja koji je jednak ili veći od narednog radnog dana, kada će biti i realizovan..
- 10.7.** Platna institucija zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.
- 10.8.** Platna institucija će izvršiti platni nalog u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je Klijent naveo u platnom nalogu, odnosno brojem računa primaoca plaćanja.
- 10.9.** Klijent odgovora za ispravnost i tačnost podataka navedenih u platnom nalogu.
- 10.10.** Platna institucija izvršava platni nalog ukoliko je:
- platni nalog izdat na odgovarajućem obrascu u skladu sa propisima kojima su uređeni oblik, sadržina i način korišćenja obrazaca platnih naloga,
 - platni nalog u papirnom obliku uredno popunjen (potpuno, čitko, bez ispravljenih, precrtanih, brisanih podataka),
 - data saglasnost Klijentaza izvršenje,
 - ima raspoloživih sredstva za izvršenje platnog naloga u celosti i naplatu naknade od strane Platne institucije za realizovanje platne transakcije,
 - priložena dokumentacija koja je u skladu sa zakonskim propisima neophodna za izvršenje platnog naloga.
- 10.11.** Platna institucija zadržava pravo da od Klijenta zahteva i unos drugih podataka u platnom nalogu i dostavljanje dodatne dokumentacije uz platni nalog, ukoliko su isti neophodni za izvršenje platnog naloga, na osnovu zakonskih propisa.
- 10.12.** Raspoloživim sredstvima smatra se:
- na platnom računu, stanje sredstava od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv sredstava do momenta izvršenja naloga;
 - iznos odobrenog, a neiskorišćenog kredita za realizaciju platne transakcije;
 - iznos gotovinske uplate na blagajni Platne institucije.
- 10.13.** Pri izvršavanju platnih transakcija, Platna institucija prenosi iznos platne transakcije utvrđen u platnom nalogu, bez umanjivanja za iznos naknade.
- 10.14.** Platna institucija je dužna da, odmah nakon prijema Platnog naloga za izvršenje platne transakcije, Platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:
- Referentnu oznaku platne transakcije ili druge podatke koji Platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na Primaoca plaćanja;
 - Iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
 - Iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje Platiocu za izvršenje platne transakcije, a ako Platna institucija naplaćuje ove naknade zbirno, vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
 - Datum i vreme prijema Platnog naloga.
- Na zahtev Platioca, Platna institucija navedene informacije će dostaviti Platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.
- 10.15.** Platna institucija će odobriti platni račun Klijenta po prijema svih informacija neophodnih za odobrenje platnog računa Klijenta kao primaoca plaćanja, i odmah nakon:
- dobijanja informacije o odobravanju sredstava na njen račun u poslovnoj banci (eksterni platni promet),
 - zaduženja platnog računa platioca u internom platnom prometu,
 - uplate na blagajni Platne institucije.
- 10.16.** Ukoliko Klijent zahteva isplatu gotovog novca sa platnog računa, Platna institucija je dužna da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem

od 600.000 dinara, Platna institucija ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana.

- 10.17.** Datum valute zaduženja računa Klijenta u vezi sa izvršenjem platne transakcije je uvek isti ili kasniji od datuma izvršenja platne transakcije.
- 10.18.** Datum valute odobrenja platnog računa Klijenta u vezi sa izvršenjem platne transakcije je najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva odobrena na platni račun Klijenta.
- 10.19.** Kada Klijent izvrši uplatu gotovog novca na svoj platni račun u organizacionim delovima Platne institucije, datum valute odobrenja platnog računa je datum prijema gotovog novca.

11. OPOZIV I ODBIJANJE IZVRŠENJA PLATNOG NALOGA

- 11.1.** Zahtev za opoziv platnog naloga se podnosi Platnoj instituciji u pisanoj formi od strane ovlašćenih lica Klijenta sa deponovanim potpisom kod Platne institucije, najkasnije do momenta početka izvršenja platnog naloga.
- 11.2.** Klijent ne može opozvati platni nalog podnet u papirnom obliku nakon što je isti unet u informacioni sistem Platne institucije i započet proces njegovog izvršenja.
- 11.3.** Platni nalog za realizaciju platne transakcijedirektnog zaduženjapodnet od strane primaoca plaćanja može biti opozvan do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje računa platioca.
- 11.4.** Platna institucija će odbiti izvršenje naloga za plaćanje, ako nisu ispunjeni uslovi za njegovo izvršenje, u koje spadaju:
- nalog za plaćanje nije popunjen i izdat u skladu sa propisima, sadrži ispravke, odnosno podatkekoji nisu pravilni, čitljivi i potpuni;
 - potpis na nalogu za plaćanje nije istovetan potpisu koji je Klijent deponovao kod Platne institucije za konkretan platni račun;
 - nije dobijena saglasnost Klijenta,
 - postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga za plaćanje (npr. nalog suda i sl.),
 - nije priložena dokumentacija neophodna za izvršenje platnog naloga,
 - na dan izvršenja na platnom računu nema dovoljno raspoloživih sredstava za izvršenje platnog naloga i naplatu naknade Platne institucije.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen.

- 11.5.** Platni nalog se ne smatra odbijenim ako nije izvršen zbog postupka sprovođenja naloga suda ili izvršitelja.
- 11.6.** Platna institucija će obavestiti Klijenta o odbijanju naloga za plaćanje, o razlozima odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su bile uzrok odbijanja, osim ukoliko je to zabranjeno propisom.
- 11.7.** O odbijanju papirnog naloga Platna institucija će obavestiti Klijenta bez odlaganja, usmenim putem, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje naloga za plaćanje.
- 11.8.** Ukoliko Klijent zahteva, Platna institucija će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

12. BLOKADA RAČUNA I OBUSTAVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA

- 12.1.** Platna institucija ima pravo da bez saglasnosti Klijenta izvrši blokadu njegovih računa po zahtevu nadležnih državnih organa i institucija, i da sprovodi izvršne sudske odluke i izvršna akta drugih državnih organa.
- 12.2.** Platna institucija pre, u toku i nakon uspostavljanja poslovnog odnosa sa Klijentom, kao vršenja pojedinačnih platnih transakcije, preduzima zakonom propisane radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući radnje i mere za pribavljanje propisanih podataka i dokumentacije.
- 12.3.** Ukoliko Platna institucija nije u mogućnosti da pribavi propisane podatke i dokumentaciju, odnosno nije u mogućnosti da preduzme propisane radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma, Platna institucija će odbiti uspostavljanje poslovnog odnosa sa Klijentom, kao i izvršenje pojedinačnih platnih transakcija, a ako je poslovni odnos već uspostavljen, raskinuje ga bez saglasnosti Klijenta.

13. NAPLATE BEZ SAGLASNOSTI KLIJENTA

- 13.1.** Platna institucija će bez saglasnosti Klijenta i bez platnog naloga, zadužiti platni račun Klijenta:
 - u postupku izvršenja koji se vodi nad tim klijentom, u skladu sa zakonom;
 - u slučaju pogrešno odobrene platne transakcije na platni račun Klijenta, a na osnovu dostavljenih dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga. Povraćaj ovih sredstava platiočevom pružaocu platnih usluga ("tuđa" sredstva na računu) ima najviši prioritet u odnosu na realizaciju svih drugih platnih naloga sa platnog računa Klijenta;
 - u slučaju korekcije greške Platne institucije nastale u izvršenju transakcija platnog prometa, pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa;
 - po osnovu naplate svih dospelih neizmirenih iznosa glavnice, kamate, provizija i drugih troškova koje Klijent dužuje Platnoj instituciji.
 - u drugim slučajevima propisanim zakonom.

14. NAKNADA I KAMATA

- 14.1.** Za usluge koje pruža Klijentima, Platna institucija ima pravo da naplati naknadu u skladu sa Tarifama naknadakoja sa primenjuje uz ove Opšte uslove i čini sastavni deo Okvirnog ugovora ikoje su dostupne Klijentima na sajtu Platne institucije i u poslovnim jedinicama Platne institucije.
- 14.2.** Za usluge koje nisu predviđene Tarifama naknada Platne institucije, naknada se utvrđuje ugovorom zaključenim između Platne institucije i Klijenta.
- 14.3.** Klijent plaća naknadu samo Platnoj instituciji kao svom pružaocu platnih usluga.
- 14.4.** O promenama visine naknada i/ili drugim izmenama Tarifa naknada, Platna institucija će obavestiti Klijenta najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene, dostavom predlog u pisanoj formi na ugovoren način.
- 14.5.** Ukoliko Klijent pre dana početka primene predloženih izmena i/ili dopuna ne obavesti Platnu instituciju u pisanoj formi da nije saglasan sa predlogom izmena i/ili dopuna Tarifa naknada, smatraće se da je prihvatio predlog, i na ugovorni odnos će se primenjivati

- predložene izmene i dopune i bez davanja izričite saglasnosti Klijenta (implicitna saglasnost).
- 14.6. Ukoliko Klijent koji nije saglasan sa predlogom izmena i/ili dopuna Tarifa naknada, ima pravo da bez naknade raskine Okvirni ugovor. Klijent je dužan da o otkazu pisanim putem obavesti Platnu instituciju pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, uz obavezu izmirivanja obaveza prema Platnoj instituciji do dana gašenja platnog računa.
 - 14.7. Ukoliko se promena Tarifa naknada vrši u korist Klijenta, promene se mogu primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Klijenta, a o promeni naknade Platna institucija će obavestiti Klijenta naknadno, u pisanoj formi i na ugovoren način.
 - 14.8. Klijent je saglasan da Platna institucijamože da naplati sve naknade i troškove iz sredstava na platnom računu, odnosno iz sredstava na svim platnim računim koje ima otvorene kod Platne institucije.
 - 14.9. Platna institucija vrši naplatu naknade sa platnih računa Klijenta bez ispostavljanja platnih naloga.
 - 14.10. Visina i način obračuna aktivne kamate koju Platna institucija naplaćuje od Klijenta po osnovu kreditnih poslova (odobravanja kratkoročnih kredita za realizaciju platnih transakcija), utvrđuje se posebnim ugovorom koji se zaključuje između Klijenta i Platne institucije povodom tih poslova.
 - 14.11. Po osnovu kreditnih poslova Platna institucija od Klijenta naplaćuje i stvarne troškove koje je imala u vršenju usluge za Klijenta, kao što su troškovi premije osiguranja koje Platna institucija plaća umesto Klijenta, troškovi procene vrednosti nekretnina, troškovi angažovanja drugih stručnih lica za vršenje određenih radnji koje zahtevaju propisi ili interni akti Platne institucije, troškovi postavljanje hipoteke i ostali stvarni troškovi do kojih dođe u pružanju usluge koja je predmet Ugovora zaključenog između Platne institucije i Klijenta.

15. ODGOVORNOSTI I PRAVA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

- 15.1. Klijent je odgovoran za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake, odnosno za tačnost podataka o broju računa primaoca plaćanja koji je naveden u platnom nalogu.
- 15.2. Platna institucija nije odgovorna za izvršenje platnog naloga, ukoliko je isti izvršen u skladu sa računom primaoca plaćanja navedenim u tom platnom nalogu, bez obzira na druge podatke o primaocu plaćanja (naziv, adresa, sedište) u platnomnalogu koji je dostavio Klijent.
- 15.3. Platna institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ukoliko je broj računa primaoca sredstava u dostavljenom platnom nalogu netačan.
- 15.4. Platna institucija može Klijentu, na njegov pisani zahtev da pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije, usmeno i/ili u pisanom obliku.
- 15.5. Platna institucija je dužna da u slučaju neizvršene platne transakcije usled netačne jedinstvene identifikacione oznake, odmah po saznanju izvrši povraćaj Klijentu iznosa neizvršene platne transakcije.
- 15.6. Platna transakcija izvršena na osnovu platnog naloga u papirnom obliku, za čije izvršenje ne postoji saglasnost Klijenta u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

- 15.7.** U slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije Platna institucija je dužna da odmah po saznanju, izvrši povraćaj iznosa te platne transakcije Klijentu, odnosno da njegov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena. Obaveza povraćaja uključuje i povraćaj iznosa naplaćene naknade
- 15.8.** Platna institucija odgovara Klijentu koji je inicirao platnu transakciju po osnovu platnog naloga u papirnom obliku u svojstvu platioca, za pravilno izvršenje platne transakcije do pružaoca platnih usluga primaoca tog plaćanja.
- 15.9.** Platna institucija odgovara Klijentu koji je inicirao platnu transakciju po osnovu platnog naloga u papirnom obliku u svojstvu primaoca plaćanja za pravilno izvršenje platnog naloga do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.
- 15.10.** U slučaju neizvršene platne transakcije, odnosno nepravilno izvršene platne transakcije (platni nalog nije izvršen ili nije izvršen u skladu sa instrukcijom Klijenta), Platna institucija je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odnosno da njegov račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene transakcije nije ni došlo, osim ako Klijent zahteva pravilno izvršenje platnog naloga.
- 15.11.** Platna institucija je dužna da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila povodom neizvršene platne transakcije, odnosno nepravilno izvršene platne transakcije.
- 15.12.** Platna institucija se obavezuje da Klijentu obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije pod uslovom da je Klijent obavesti o toj platnoj transakciji, odnosno da zahteva njeno pravilno izvršenje i to odmah nakon saznanja o toj transakciji, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja platnog računa.
- 15.13.** Klijent dostavlja obaveštenje, odnosno podnosi zahtev za povraćaj u pisanoj formi, na adresu Platne institucije ili putem e-mail adrese navedene u ovim Opštim uslovima.
- 15.14.** U slučaju da Platna institucija ne može da postupi po zahtevu Klijenta obavestiće ga o razlozima u pisanoj formi preporučenom poštom, odnosno na e-mail adresu sa koje je poslat zahtev Klijenta.
- 15.15.** U slučaju nepravilnog izvršenja platne transakcije po osnovu platnog naloga podnetog od strane Klijenta u papirnom obliku Platna institucija postupa na jedan od sledećih načina:
- Kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu Klijenta prenet iznos platne transakcije koji prelazi iznos naveden u tom platnom nalogu, ili ako je greškom više puta izvršen jedan isti platni nalog, Platna institucija je u obavezi da platni račun Platioca dovede u stanje u kojem bi bio da platna transakcija nije nepravilno izvršena;
 - Kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu Klijenta prenet iznos manji od iznosa platne transakcije navedene u tom platnom nalogu, Platna institucija je u obavezi da zaduži račun platioca navedenog u platnom nalogu i bez njegove saglasnosti za iznos razlike do iznosa navedenog u platnom nalogu i odobri račun pružaoca usluga primaoca plaćanja;
 - Kada su sredstva preneti drugom primaocu plaćanja koji nije naveden u platnom nalogu Klijenta:
 - o ukoliko je greška uočena u toku istog poslovnog dana, Platna institucija će i bez saglasnosti platioca pravilno izvršiti nalog;
 - o ukoliko se greška uoči sledećeg i svakog narednog poslovnog dana od dana kada je Platna institucija nepravilno izvršila platni nalog, Platna institucija je u obavezi da račun platioca naveden u platnom nalogu dovede u stanje u kojem bi bio da platna

transakcija nije nepravilno izvršena i da od Klijenta traži pisanu saglasnost za izvršenje platnog naloga.

- 15.16.** Povraćaj sredstava kod nepravilno izvršenih platnih transakcija ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija sa računa na koji su ta sredstva preneti.
- 15.17.** Klijent ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Platne institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera.
- 15.18.** Klijent ima pravo da u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Platna institucija.
- 15.19.** Klijent može da zahteva povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije ukoliko obezbedi dokaz da je dao saglasnost bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije ili da je iznos transakcije viši od iznosa koji bi Klijent razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.
- 15.20.** Klijent mora podneti pisani zahtev za povraćaj najkasnije u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja računa.
- 15.21.** Platna institucija je dužna da Klijentu izvrši povraćaj celokupnog iznosa transakcije ili da ga obavesti o razlozima odbijanja zahteva u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema zahteva.
- 15.22.** Klijent nema pravo na povraćaj iznosa transakcija:
- ako je neposredno Platnoj instituciji dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i
 - ako je od strane Platne institucije ili primaoca plaćanja, najmanje 28 dana pre dana dospeća, na ugovoren način informisan o budućoj transakciji.
- 15.23.** Ako Platna institucija odbije zahtev za povraćaj sredstava na osnovu odobrene i pravilno izvršene transakcije, dužna je da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje obavesti Klijenta i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Klijenta, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona organu nadležnom za vođenje tih postupaka.
- 15.24.** Isključena je odgovornost Platne institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga za plaćanje, kao i za neispunjavanje drugih ugovorenih obaveza u slučajevima:
- Kada nije izvršena na osnovu zakonskih propisa u vezi sa sprečavanjem pranja novca i finansiranja terorizma i drugih propisa koje je Platna institucija u obavezi da primeni
 - Više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih akata, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke struje i prekida telekomunikacionih veza,
 - Nastupa svih drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Platnoj instituciji kao što je nefunkcionisanje ili nepravilno funkcionisanje platnih sistema i slično.

16. PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

16.1. Ugovorni odnos između Klijenta i Platne institucije prestaje u slučaju:

- otkaza ugovora,

- smrti Klijenta,
 - na osnovu zakona i drugih propisa,
 - utvrđivanja ništavosti Okvirnog ugovora.
- 16.2.** Klijent ima pravo da u bilo kom trenutku, bez naknade, jednostrano raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od mesec dana.
- 16.3.** Otkazni rok počinje da teče od datuma prijema zahteva Klijenta za gašenje računa u Platnoj instituciji.
- 16.4.** Zahtev za gašenje računa Klijent podnosi u pisanoj formi i mora biti potpisan od strane Klijenta ili punomoćnika po specijalnom punomoćju. Zahtev sadrži broj računa na koji Platna institucija, po naplati obaveza Klijenta, prenosi sredstva sa platnog računa koji se gasi.
- 16.5.** Klijent ima pravo da zahteva raskid Okvirnog ugovora i bez otkaznog roka ukoliko Platna institucija ne izvršava obaveze utvrđene Okvirnim ugovorom.
- 16.6.** Platna institucija neće prihvatiti zahtev za gašenje računa ukoliko je platni račun Klijenta u blokadi, odnosno ako je u toku postupak izvršenja.
- 16.7.** Platna institucija ima pravo da jednostrano raskine Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 2 (dva) meseca, ukoliko se Klijent ne pridržava Okvirnog ugovora, kao i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom ili drugim propisom.
- 16.8.** Platna institucija ima pravo da ugasi platni račun i ukoliko Klijent ne izvršava platne transakcije preko tekućeg računa u periodu dužem od 12 meseci.
- 16.9.** Otkazni rok za gašenje računa po zahtevu Platne institucije počinje da teče danom slanja pisanog obaveštenja o raskidu, preporučenom pošiljkom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Klijenta, odnosno danom slanja obaveštenja putem e-maila ukoliko je ugovoren takav način komunikacije.
- 16.10.** Platna institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta zbog toga što nije primio obaveštenje ili dopis od strane Platne institucije koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je Klijent obavestio Platnu instituciju.
- 16.11.** Platna institucija ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka ako Klijent:
- postupa suprotno odredbama zakona i drugih propisa,
 - ne izvrši obavezu obaveštavanja Platne institucije o promeni ličnih podataka,
 - na zahtev Platne institucije ne dostavi podatke i dokumentaciju neophodnu za vršenje radnji i mera poznavanja i praćenja Klijenta u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili je prilikom otvaranja računa dostavio pogrešne ili neistinite podatke od značaja za pravilno i zakonito pružanje usluge,
 - koristi platni račun za izvršavanje platnih transakcija koje nisu u skladu sa pretpostavljenom svrhom i namenom otvaranja i vođenja platnog računa potrošača.
- 16.12.** Okvirni ugovor se smatra raskinutim ukoliko je raskinut Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa.
- 16.13.** Ukoliko Klijent ima više otvorenih računa u Platnoj instituciji, Okvirni ugovor ostaje na snazi sve do raskida poslednjeg ugovora o otvaranju i vođenju računa koji je sastavni deo Okvirnog ugovora.
- 16.14.** Okvirni ugovor prestaje u slučaju utvrđivanja ništavosti.
- 16.15.** Klijent ima pravo da zahteva utvrđivanje ništavosti odredaba Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama koje su mu pružene pre zaključenja Okvirnog ugovora, odnosno odredbe koje sadrže informacije koje mu nisu prethodno dostavljene.

17. KOMUNIKACIJA IZMEĐU KLIJENTA I PLATNE INSTITUCIJE

- 17.1. Platna institucija i Klijent mogu u okviru svoje poslovne saradnje da komuniciraju pismeno i usmeno, a značaj za njihove formalno-pravne i materijalne odnose ima oblik komunikacije koji je definisan Ugovorom.
- 17.2. Pisana komunikacija između Platne institucije i Klijena odvija se preko adrese Platne institucije, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Klijent dao Platnoj instituciji.
- 17.3. Obaveštenja, primedbe i drugi dopisi koje Klijent upućuje Platnoj instituciji moraju biti potpisana od strane Klijenta ili njegovog zakonskog zastupnika.
- 17.4. Svi dopisi Klijenta moraju biti uredno i nedvosmisleno primljeni od strane Platne institucije.
- 17.5. Platna institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što Klijent nije primio neko njeno obaveštenje ili bilo koji dopis koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je Klijent obavestio Platnu instituciju
- 17.6. Klijent je dužan da obavesti Platnu instituciju istog dana kada je nastala promena, o svim promenama i događajima od bitnog značaja za njegov poslovni odnos sa Platnom institucijom, a koja posebno obuhvataju promenu lica ovlašćenih za zastupanje ili opunomoćenih lica, kao i obima njegovog ovlašćenja.
- 17.7. Klijent je dužan da obavesti Platnu instituciju najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promeneda je promenio adresu stanovanja ili boravka.
- 17.8. Platna institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što je Klijent propustio da u određenim roku dostavi Platnoj instituciji podatke i informacija od bitnog značaja za njegov poslovni odnos sa Platnom institucijom, kao i promenu adrese stanovanja ili boravka.
- 17.9. Klijent može u svakom trenutku da traži od Platne institucije odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu ovih Opštih uslova.
- 17.10. Platna institucija je dužna da pruža informacije Klijentu pre i posle potpisivanja Ugovora i da na postavljena pitanja Klijenta pruži precizne, jasne i nedvosmislene odgovore.
- 17.11. Platna institucija je u obavezi da u poslovnim odnosima sa Klijentom postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom i da u pismenoj formi odgovori na pismene prigovore Klijenata u roku utvrđenom propisima koji uređuju postupanje Platne institucije po prigovorima klijenata.
- 17.12. Klijent ima pravo da od Platne institucije traži podatke o iznosu dugovanja ili potraživanja prema Platnoj instituciji po osnovu zaključenih pravnih poslova, kao i druge podatke koji su od uticaja na ova dugovanja i potraživanja i njihovo plaćanje, odnosno naplatu.
- 17.13. Platna institucija odgovara za propuste svojih zaposlenih i drugih lica koje angažuje radi izvršenja ugovornih obaveza prema Klijentu, ukoliko ti propusti nisu nastali usled delovanja više sile.

18. POSLOVNA TAJNA

- 18.1. Poslovnom tajnom smatraju se podaci i informacije koji su poznati Platnoj instituciji, a odnose se na:
 - Lične podatke;
 - Stanje i promet na individualnim računima;

- Gotovinske platne transakcije;
 - Poslovne veze Klijenta sa drugim klijentima, Platnom institucijom ili drugim pružaoцем platnih usluga;
 - Druge podatke i informacije do kojih Platna institucija dođe u poslovanju s Klijentom.
- 18.2.** Poslovnom tajnom ne smatraju se:
- Javni podaci i podaci koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
 - Konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva identitet pojedinačnog Klijenta;
 - Podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza Klijenta prema Platnoj instituciji.
- 18.3.** Platna institucija, njeni akcionari i zaposleni, spoljni revizor Platne institucije, kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima koja se smatraju poslovnom tajnom, ne mogu te podatke saopštavati trećim licima niti ih koristiti protivno interesu Platne institucije i njenih klijenata, niti mogu trećim licima omogućiti pristup tim podacima.
- 18.4.** Platna institucija može podatke o Klijentu koji se smatraju poslovnom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pismeno odobrenje tog Klijenta, osim ako zakonom nije drukčije propisano.
- 18.5.** Obaveza čuvanja poslovne tajne ne postoji ako se podaci saopštavaju:
- Nadležnom sudu, na osnovu njegove odluke ili zahteva;
 - Istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja, isključivo radi zaštite prava Platne institucije, u skladu sa zakonom;
 - Ministarstvu unutrašnjih poslova, u skladu s propisima,
 - Organu nadležnom za borbu protiv organizovanog kriminala, u skladu s propisima,
 - Organu nadležnom za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;
 - Organu nadležnom za izvršenje na imovini Klijenta, po rešenju suda i u skladu sa zakonom,
 - Regulatornim telima u Republici Srbiji radi obavljanja poslova iz njihove nadležnosti;
 - Nadležnom organu u vezi sa vršenjem kontrole obavljanja platnog prometa u skladu s propisima kojima se uređuje pružanje platnih usluga;
 - Poreskoj upravi, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njene nadležnosti.
- 18.6.** Klijent i lica ovlašćena za zastupanje Klijenta su saglasni i ovlašćuju Platnu instituciju da njihove lične podatke (ime i prezime, datum rođenja, adresa, JMBG, broj lične karte/pasoša, kontakt telefon, e-mail adresa) i podatke koji se odnose na poslovni odnos Klijenta sa Platnom institucijom, dostavi Narodnoj banci Srbije, spoljnim revizorima Platne institucije, licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Platna institucija ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije i Klijenta, a sa kojima Platna institucija ima zaključen ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, najmanje na nivou definisanom ovim Opštim uslovima.
- 18.7.** Klijent je saglasan da Platna institucija može podatke koji se odnose na njegovo finansijsko stanje i transakcije kao i sve druge podatke i informacije koje se odnose na pružene platne usluge, a koje je Klijent dao Platnoj instituciji prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa ili koje su nastale tokom njegovog trajanja, dostaviti spoljnim revizorima Platne institucije, organima kojima je Platna institucija po zakonu dužna da dostavlja podatke svim trećim licima sa kojima Platna institucija ima zaključene ugovore

o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Klijenta sa Platnom institucijom, a sa kojima Platna institucija ima zaključen ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, najmanje na nivou definisanom ovim Opštim uslovima.

- 18.8.** Obaveza čuvanja poslovne tajne za ova lica ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarila pristup podacima.
- 18.9.** Klijent je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da pribavlja izveštaje od Kreditnog biroa Udruženja banaka Srbije o njegovim zaduženjima kod drugih lica i to počev od dana uspostavljanja poslovnog odnosa, do urednog i potpunog izmirenja svih obaveza Klijenta koje proizlaze ili su u vezi sa tim poslovnim odnosom.
- 18.10.** Klijent je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da, po potrebi, od drugih pružalaca platnih usluga kod kojih je Klijent koristio ili koristi usluge, pribavlja podatke o načinu na koji je Klijent koristio ove usluge i o tome da li je uredno izmirivao sve obaveze prema tim drugim pružaocima platnih usluga u vezi korišćenih usluga.
- 18.11.** Klijent je saglasan da Platna institucija, u skladu sa svojom politikom snima sve telefonske razgovore koje njeni predstavnici vode sa Klijentom, a u vezi sa zaključenjem Ugovora između Platne institucije i Klijent i sprovođenjem tog ugovora, uključujući i obaveštenja o urednosti plaćanja obaveza Klijenta po tom ugovoru. Klijent je saglasan da se snimljeni razgovori mogu koristiti kao dokazno sredstvo u slučaju eventualnog nesporazuma Platne institucije i Klijenta.

19. LIČNI PODACI KLIJENTA

- 19.1.** Platna institucija prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira i koje su u funkciji obavljanja njene delatnosti.
- 19.2.** Zaštitu podataka o ličnosti Platna institucija obezbeđuje svakom fizičkom licu, bez obzira na državljanstvo i prebivalište, rasu, godine života, pol, jezik, veroispovest, političko i drugo uverenje, nacionalnu pripadnost, socijalno poreklo i status, imovinsko stanje, rođenje, obrazovanje, društveni položaj ili druga lična svojstva.
- 19.3.** Platna institucija ima pravo da saglasno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti vrši obradu ovih podataka radi izvršavanja obaveza Platne institucije u skladu sa propisima, na način koji Platna institucija smatra neophodnim i/ili celishodnim u obavljanju svoje delatnosti.
- 19.4.** Platna institucija obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povredi tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama podataka.
- 19.5.** Platna institucija može podatke o Klijentu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, i telefaks uređaja, e-mejl adresu i ostale kontakt podatke koje je Klijent dao Platnoj instituciji prilikom zaključenja Ugovora ili drugog odgovarajućeg akta kojima je između Klijenta i Platne institucije uspostavljen poslovni odnos, koristiti radi dostavljanja Klijentu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

20. INFORMACIJE O ZAŠTITI PRAVA KLIJENTA

- 20.1.** Na pružanje platnih usluga koje su predmet ovih Opštih uslova poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o obligacionim odnosima, kao i odredbe drugih propisa.
- 20.2.** Ako klijent smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili ovih Opštih uslova poslovanja, kao i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na pružanje platnih usluga, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa.
- 20.3.** Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa Klijenta primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga.
- 20.4.** Na nepravilne ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.
- 20.5.** Ukoliko Platna institucija i Klijent sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu. Za slučaj da je klijent tužena strana, nadležan je sud prebivališta odnosno boravišta klijenta, a za slučaj da je Platna institucija tužena strana, nadležan je sud prema sedištu Platne institucije.
- 20.6.** Klijent, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, ima pravo na pisani prigovor Platnoj instituciji ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, ovih Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora.
- 20.7.** Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom Platne institucije na prigovor ili Platna institucija nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, Klijent može pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi. Pritužbu klijent može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

21. ZAVRŠNE ODREDBE

- 21.1.** Opšti uslovi poslovanja, zajedno sa priložima su objavljeni na internet stranici Platne institucije i istaknuti u svim ekspoziturama i šalterima Platne institucije na kojima Platna institucija pruža platne usluge.
- 21.2.** Opšti uslovi se primenjuju **od 14.11.2017. godine** isti predstavljaju sastavni deo ponude i zaključenih Ugovora.
- 21.3.** Na sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima i na okvirne ugovore o pružanju platnih usluga primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije.

Direktor
Velibor Jojić

22. PRILOG 1. TARIFE NAKNADA I KAMATNE STOPE

Izvod iz Odluke o tarifama naknada za potrošače VIP sistema i izvod iz Odluke o kamatnim stopama za kratkoročne kredite potrošača:

PLATNA USLUGA	TARIFA (RSD)			
	%	fikсна	min.	max.
PLATNI RAČUNI				
Vodenje platnih računa		100		
Otvaranje platnih računa		0		
Gašenje platnih računa		0		
Izdavanje potvrda, izjava i dr.		50		
Neopravdani prigovori po platnim transakcijama		500		
PLATNE TRANSAKCIJE				
Gotovinske uplate (gotovinske uplatnice)				
- na platni račun primaoca u platnoj instituciji		0		
- na račun primaoca kod drugog pružaoca platnih usluga za naloge do 4500 rsd	1,00%		45	5.000
- na račun primaoca kod drugog pružaoca platnih usluga za naloge preko 4500 rsd	1,00%			5.000
-hitni nalozi kroz RTGS na račun primaoca kod drugog pružaoca platnih usluga	1,00%		200	5.000
- novčane doznake u zemlji – VIP NET	2,50%		50	5.000
Gotovinske isplate				
- sa platnog računa platioca u platnoj instituciji		0		
- po doznaci uplaćenju u platnoj instituciji		0		
- po doznaci od drugog pružaoca platnih usluga	1,00%		20	
- po čeku potrošača	1,00%		20	
- po platnoj kartici potrošača	2,00%		20	
Nalozi za plaćanje				
- sa platnog računa u internom platnom prometu		0		
- čekom u internom platnom prometu	0,50%		30	5.000
- platnom karticom u internom platnom prometu	0,50%		30	5.000
- sa platnog računa u eksternom platnom prometu	0,50%		30	5.000
- čekom u eksternom platnom prometu	1,00%		45	5.000
- platnom karticom u eksternom platnom prometu	3,00%		120	5.000
Trajni nalozi				
Prijem i evidentiranje trajnih naloga		200		
Plaćanja trajnim nalogom u internom platnom prometu		10		
Plaćanja trajnim nalogom u eksternom platnom prometu		20		
KREDITI ZA REALIZACIJU PLATNIH TRANSAKCIJA				
Zahtev za odobrenje kredita za platne transakcije	1,00%		200	
Kamata po realizovanom kreditu	21,50%			

23. PRILOG 2. TERMINSKI PLAN RADA

TERMINSKI PLAN RADA PLATNE INSTITUCIJE

1.1 RADNI DAN (Ponedjeljak – Petak)*

Vreme	Proces
08.00 – 16.00	Prijem naloga eksternog platnog prometa sa realizacijom u tekućem poslovnom danu
16.00 – 22.00	Prijem naloga eksternog platnog prometa sa realizacijom u narednom poslovnom danu Prijem naloga internog platnog prometa sa realizacijom tekućeg i narednih dana

1.2. DRŽAVNI PRAZNICI, SUBOTA I NEDELJA*

Vreme	Proces
08.00 – 22.00	Prijem naloga internog platnog prometa sa realizacijom tekućeg i narednih dana Prijem naloga eksternog platnog prometa sa realizacijom narednog poslovnog dana

* Sve u skladu sa radnim vremenom svakog pojedinačnog šaltera, odnosno ekspoziture.