

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br. 107/2005, 91/2010 i 14/2014), Zakona o platnim uslugama („Službeni glasnik RS”, br. 139/2014 i 44/2018), i člana 19. stav 1. tačka 5 Statuta Direktne Banke ad Kragujevac Bulevar kraljice Marije 54B, ulaz 54N, 34000 Kragujevac, matični broj: 07654812, PIB: 101458655 (u nastavku teksta: Banka), Upravni odbor Banke na sednici održanoj dana 01.02.2019. godine donosi sledeće

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA za izvršavanje jednokratnih platnih transakcija

I. UVODNE ODREDBE

1.1. Opšte odredbe

Ovi Opšti uslovi poslovanja, uređuju međusobna prava i obaveze Banke, fizičkih lica i preduzetnika kao korisnika platne usluge u svojstvu platioca jednokratne platne transakcije.

Opšti uslovi poslovanja uređuju i uslove i način obavljanja platnih usluga – izvršenja jednokratnih platnih transakcija, odnosno pružanja navedenih usluga klijentima, način i rokove izvršavanja platnog naloga, kurs koji se upotrebljava kod preračunavanja valuta, upućuje se na akte o naknadama koje se primjenjuju, uređuje se i obim podataka koji se pružaju ili zahtevaju od klijenta i ostala pitanja povezana sa obavljanjem platnih transakcija.

Opšti uslovi važe za platne usluge pružene u svim organizacionim jedinicama Banke ali se shodno primenjuju i na lokacijama trećih lica, pravnih subjekata (preduzetnika i pravnih lica) koja su sa Bankom zaključili Ugovor o poslovnoj saradnji a kojima je, po sprovedenom postupku kod Narodne banke Srbije u skladu sa Odlukom o upravljanju rizicima banke, povereno vršenje dela poslova platnog prometa (prijem platnih naloga za izvršenje gotovinskih platnih transakcija fizičkih lica).

1.2. Definicije

Za potrebe Opštih uslova pojedine definicije imaju sledeća značenja:

1) Banka - označava pružaoca platnih usluga sa sledećim podacima:

Direktna Banka ad Kragujevac, Bulevar kraljice Marije 54B, ulaz 54N 34000 Kragujevac, Matični broj: 07654812, PIB: 101458655, e-mail adresa: info@direktnabanka.rs; Internet sajt: www.direktnabanka.rs

2) Klijent - označava platioca, fizičko lice ili preduzetnika, koji izdaje platni nalog kao i pravno lice kada je vršenje jednokratnih platnih transakcija dozvoljeno važećim propisima (uplata pazara, povraćaj akontacije za službena putovanja i sl.);

3) Primalac plaćanja – označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije koju izvršava Banka;

4) Platna usluga podrazumeva prijem i izvršenje naloga za plaćanje u papirnoj formi, prijem i izvršenje naloga za isplatu izdatog upotrebom platne kartice čiji izdavalac nije Banka (isplata gotovog novca na bankomatu). Na jednokratne platne transakcije koje se izvršavaju na osnovu menice, primenjuju se propisi koji uređuju menicu i postupak prinudne naplate;

5) Platni nalog je nalog u papirnom obliku odnosno nalog izdat korišćenjem platne kartice na bankomatu Banke i označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

6) Instant plaćanje je transfer odobrenja odnosno domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini;

7) Platna kartica je platni instrument koji Klijent, na osnovu okvirnog ugovora zaključenog sa drugim pružaocem platnih usluga, upotrebljava za izdavanje platnog naloga tj. iniciranje platne transakcije na bankomatu Banke;

8) Jedinствена identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje Klijentu i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenу identifikaciju tog Klijenta;

9) Poslovni dan – označava dan, odnosno deo dana, u kome Banka posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom Klijentu;

10) Domaća platna transakcija - označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;

11) Zakon - označava važeći Zakon o platnim uslugama, što uključuje izmene i dopune istog, ali i podzakonske akte donesene na osnovu ovlašćenja iz istog;

15) Platni instrument - označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Klijenta i pružaoca platnih usluga, a koje taj Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

16) Jednokratna platna transakcija je uplata gotovog novca od strane Klijenta, koji nema platni račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između Klijenta i primaoca plaćanja kao i upotrebom platne kartice na bankomatu Banke;

17) Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine ovi Opšti uslovi zajedno sa Tarifom naknada, Terminskim planom za prijem i izvršenje platnih transakcija, dnevnom kursnom listom na dan izvršenja transakcije i platnim nalogom Klijent;

18) Udaljeni šalter Banke – lokacija trećih lica, pravnih subjekata (preduzetnika i pravnih lica) koja su sa Bankom zaključili Ugovor o poslovnoj saradnji a kojim je, po sprovedenom postupku kod Narodne banke Srbije u skladu sa Odlukom o upravljanju rizicima banke, Banka poverila vršenje dela poslova platnog prometa - prijem platnih naloga za izvršenje gotovinskih platnih transakcija fizičkih lica;

19) Tarifa naknada je tarifa naknada Banke i tarifa naknada Udaljenog šaltera ukoliko se prijem naloga vrši na Udaljenom šalteru.

Ako Opštim uslovima nije određeno drugačije, u odnosu sa Klijentima, koristi se značenje definicija u skladu sa Zakonom.

II. PODRUČJE PRIMENE OPŠTIH USLOVA

2.1. Jednokratna platna transakcija

Opšti uslovi se odnose samo na jednokratne platne transakcije, tj. one koje zahteva Klijent, izdavanjem platnog naloga kojim se traži izvršenje platne transakcije kod Banke, a da nema u Banci otvoren platni račun ili, ukoliko ga ima, ne koristi ga za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Opšti uslovi ne uređuju buduće, unapred ugovoreno, izvršenje platnih transakcija – takve transakcije uređuju se Okvirnim ugovorom koji se zaključuje između Banke i njenih klijenata.

Izdavanjem platnog naloga Banci smatra se da se Klijent upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Banke.

2.2. Povezanost Opštih uslova sa drugim aktima Banke

Opšti uslovi će upućivati na primenu drugih akata Banke koji uređuju iznose i vreme i način plaćanja naknada, troškova – Tarifa naknada kao i vreme i rokove za izvršenje transakcija – Terminski plan.

Svi navedeni akti biće dostupni Klijentu, pre i kod zaključivanja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, u Filijalama Banke, odnosno na Udaljenim šalterima (istaknuti na šalteru ili oglasnoj tabli). Tarifa naknada i terminski plan Banke su dostupni i na internet stranici Banke na adresi www.direktnabanka.rs.

III. NALOZI ZA PLAĆANJE

3.1. Preduslovi za izvršenje platnog naloga

1. Banka će izvršiti platni nalog, kojim se traži izvršenje platne transakcije:

a) ako platni nalog sadrži sve propisane elemente – za uplatni nalog to podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu (zadati obim podataka se po pravilu utvrđuje propisom regulatora, a Banka je ovlašćena da zahteva unošenje određenih dopunskih podataka), za isplatne transakcije na bankomatima to podrazumeva korišćenje kartice i unos PIN-a ili drugih sigurnosnih elemenata, u skladu sa pravilima izdavaoca kartice;

c) ukoliko je Klijent obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom naknada i/ili druge izdatke, kad je to propisano kao obaveza, povezane sa izvršenjem (porezi, carine, naknade drugih banaka itd.);

d) ukoliko je Klijent dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;

e) ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema važećim propisima).

Kad se, prema posebnim propisima (npr. Zakon o sprečavanju pranja novca i dr.) za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci (utvrđivanje i provera identiteta klijenta, osnov transakcije), Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.

Podaci o klijentu se prikupljaju i proveravaju ako je reč o prenosu novčanih sredstava u iznosu od 1.000 evra ili više, u dinarskoj protivvrednosti, osim kada se vrši plaćanje poreza, novčanih kazni i drugih javnih davanja ili u slučaju podizanja novca s Bankomata.

Nalog za plaćanje može biti iniciran u domaćoj valuti, a plaćanje se može obaviti u nacionalnom platnom prometu, u skladu sa važećim zakonskim propisima.

2. Banka će pre zaključenja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji Klijentu učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

a) podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga;

b) rok za izvršenje platne transakcije;

c) vrstu i visinu svih naknada koje se naplaćuju Klijentu, a ako se ove naknade zbirno naplaćuju - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu.

d) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pružalac platnih usluga koristi za platnu transakciju.

Banka je dužna da Klijentu učini lako dostupnim i druge zakonom propisane informacije koje su bitne za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Zaposleni u Filijalama Banke, odnosno zaposleni Udaljenih šaltera su dužni da pre zaključivanja Ugovora o jednokratnoj transakciji obaveste Klijenta da su informacije iz prethodnog stava sadržane u ovim Opštim uslovima, Tarifi naknada Terminskom planu, može izvršiti uvid bilo u samoj Filijali Banke, odnosno na Udaljenom šalteru. Uvid u tarifu naknada i terminski plan Banke može izvršiti i na internet stranici Banke (www.direktnabanka.rs).

Na zahtev Klijenta, Banka je dužna da informacije iz prethodnog stava tom Klijentu dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Za platne transakcije inicirane na bankomatima Banke, prethodne informacije Klijentu obezbeđuje pružalac platnih usluga koji je izdao Platnu karticu.

Banka nema obavezu da informacije iz ovog člana dostavlja Klijentu koji je pravno lice.

3.2. Sadržina platnog naloga

1. Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom.

Elementi platnog naloga određeni su važećim propisima a uslovljeni su načinom dostavljanja, kao i načinom izvršenja naloga, u skladu sa Opštim uslovima. Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije uplate gotovog novca sadrži sledeće podatke:

- 1) naziv platioca;
- 2) naziv primaoca plaćanja;
- 3) broj tekućeg računa primaoca plaćanja;
- 4) oznaku valute (RSD);
- 5) iznos;
- 6) svrhu uplate;
- 7) šifru plaćanja;
- 8) broj modela poziva na broj odobrenja;
- 9) poziv na broj odobrenja;
- 10) mesto i datum prijema;
- 11) datum izvršenja;
- 12) potpis, odnosno saglasnost platioca;
- 13) način izvršenja naloga - hitno.

Zaposleni Banke u filijalama ili zaposleni Udaljenih šaltera može tražiti za potrebe izvršenja platnih transakcija i dodatne elemente na platnom nalogu, u skladu s odredbama važećih propisa.

Minimum elemenata naloga za isplatu na bankomatu Banke ili obavljanja druge usluge koju pruža bankomat definiše izdavalac platnog instrumenta.

Ako je Klijent osim broja računa Banci dao i druge informacije primaoca plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Platnog naloga u skladu s brojem računa koji je Klijent naveo.

2. Uvek kada je od strane NBS propisan obrazac platnog naloga, Klijent je obavezan koristiti isti nezavisno od odredbi Opštih uslova, što uključuje i obavezu davanja svih od strane NBS traženih podataka.

3. Nalog mora biti potpun, a svi podaci u nalogu vidljivi i nedvosmisleni. Ispravke na nalogu nisu dopuštene, osim ako ih izričito ne prihvati Banka/Udaljeni šalter. Klijent samostalno odgovara za ispravnost i potpunost podataka upisanih na platnom nalogu.

3.3. Saglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) i opoziv saglasnosti

Banka izvršava platnu transakciju samo ako je Klijent dao saglasnost za njeno izvršenje.

Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja, u skladu sa Opštim uslovima.

Klijent izdaje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije, preduzimanjem sledećih radnji, kako sledi:

- a) izdavanjem obrasca platnog naloga;
- b) uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga, uključujući i iznos naknada.
- c) ubacivanjem platne kartice u bankomat Banke i unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije podizanja gotovine propisanim od strane izdavaoca kartice.

Platne transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na neki od napred navedenih načina smatra se odobrenom odnosno autorizovanom platnom transakcijom.

Radi izbegavanja svake sumnje, smatra se da je saglasnost i naknadno izdata, kada Klijent – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) koje se odnose na odnosnu platnu transakciju.

Ako Klijent ne da saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa ovim članom - smatra se da platna transakcija nije odobrena, odnosno da platni nalog nije ni primljen.

Klijent može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga. Neopozivost nastupa kada Banka primi i izvrši platni nalog u internom platnom prometu ili platni nalog prosledi u međubankarski platni sistem.

Nalog podnet korišćenjem platne kartice na bankomatu Banke ne može biti opozvan nakon što je autorizovan odnosno nakon što je na bankomatu transakcija obrađena i izvršena isplata.

Po isteku rokova za opoziv utvrđenih ovim članom, Klijent platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom, a Banka može Klijentu naplatiti naknadu za opoziv platnog naloga po isteku rokova predviđenih ovim članom, u skladu sa Tarifnikom naknada.

Klijent izričito potvrđuje da se potpis i pečat Banke/Udaljenog šaltera na primljenom platnom nalogu ili instrukciji smatraju potvrdom prijema, a ne prihvatanjem obaveze za postupanje po tom platnom nalogu / instrukciji.

3.4 Vreme prijema platnog naloga i rokovi izvršenja platnog naloga - platnih transakcija

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka u filijali ili preko Udaljenog šaltera primila platni nalog koji je izdao Klijent, unutar vremenskog okvira koji je Banka terminskim planom odredila za prijem platnih naloga.

Platne naloge koje je primila, Banka izvršava u rokovima utvrđenim Terminskim planom.

Svi platni nalozi primljeni nakon vremena navedenog u Terminskom planu, smatraće se primljenim na izvršenje sledećeg poslovnog dana, s tim da će Banka, ukoliko postoji mogućnost, izvršiti platni nalog u tekućem danu.

Vreme prijema platnog naloga za isplatu na bankomatu Banke je momenat kada je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije i pružalac platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta sproveo postupak autentifikacije i autorizacije. Nalog za isplatu izdat upotrebom platne kartice na bankomatu Banke izvršava se odmah, ako su ispunjeni uslovi za isplatu.

Platni nalozi koji se izvršavaju kao instant transferi odobrenja izvršavaju se istog poslovnog dana u rokovima utvrđenim propisima, ako su ispunjeni uslovi za realizaciju.

IV. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA, KAMATNIM STOPAMA I KURSU ZAMENE VALUTA

4.1. Obaveza plaćanja naknada

1. Za izvršenje jednokratne platne transakcije Klijent je dužan da plati naknade propisane Tarifom naknada, pre izvršenja pojedine platne transakcije. Klijentu mogu biti naplaćene one naknade u vezi sa izvršenjem platne transakcije o kojima je prethodno obavešten u skladu sa ovim Opštim uslovima i Zakonom o platnim uslugama.

Smatraće se da je Klijent obavešten o svim naknadama koje su sadržane u Tarifi naknada.

2. Naknade se određuju u dinarima i podmiruju se pre ili istovremeno sa izvršenjem jednokratne platne transakcije.

3. Svaka promena iznosa naknada biće blagovremeno objavljena i dostupna Klijentu u poslovnim prostorijama Banke i Udaljenih šaltera. Banka će podatke o iznosima svojih naknada učiniti dostupnim i na svojoj internet stranici – www.direktnabanka.rs

V. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

5.1. Odbijanje izvršenja platnog naloga

Banka ima pravo da odbije platnu transakciju ako nisu ispunjeni svi preduslovi za plaćanje iz člana 3.1. ovih Opštih uslova i ako sadržaj pojedinačnog naloga za plaćanje nije u skladu sa Ugovorom ili ako postoje zakonske smetnje za izvršenje naloga, odnosno ako bi njegovo sprovođenje bilo u suprotnosti sa propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, te internim aktima banke donesenim na osnovu tih propisa ili odluci nadležnih organa.

Banka će, u Filijali ili na Udaljenom šalteru, u zavisnosti gde je platni nalog primljen, obavestiti Klijenta o odbijanju, a po mogućnosti i o razlozima odbijanja (izostanku određenog preduslova za izvršenje) i postupcima za ispravku pogrešnih podataka ili o potrebi dopune određenih nedostajućih podataka.

Obaveštenje (usmeno, telefonom, putem e-maila ili SMS-a ili kanalom komunikacije opredeljenom na samom platnom nalogu) o prethodno navedenom, dostaviće se bez odlaganja, kada je to moguće, a najkasnije pre isteka roka određenog za izvršenje platnog naloga. Ovo obaveštenje neće biti dostavljeno ukoliko je dostava zabranjena prinudnim propisima.

Banka može naplatiti naknadu Klijentu za obaveštenje o odbijanju izvršenja platnog naloga - ako je odbijanje zasnovano na objektivnim razlozima.

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ako za nalog za isplatu gotovine ili za obavljanje druge usluge na bankomatu Banke nije dobijeno odobrenje pružaoca platnih usluga koji je izdao platnu karticu. Izdavalac platnog instrumenta će Klijenta obavestiti o odbijanju izvršenja platnog naloga.

Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga u skladu sa odredbama ovog člana, smatra se da platni nalog nije ni primljen.

5.2. Obaveštenje, odnosno zahtev Klijenta kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Banka, u Filijali ili preko Udaljenog šaltera je dužna da Klijentu obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako ga Klijent obavesti o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja. U slučaju pravnih lica, navedeni rok je 15 dana od dana zaduženja.

5.3. Odgovornost i isključenje odgovornosti Banke za neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije

Banka odgovara Klijentu za neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije u svim slučajevima predviđenim Zakonom a posebno:

- a) za izvršenje Platnog naloga bez saglasnosti Klijenta (neodobrena platna transakcija);
- b) za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvata i zakašnjenje sa izvršenjem, kako je to određeno propisima koji uređuju platne usluge i prema opštim propisima o odgovornosti za štetu zbog povrede Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji.

Banka ne odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, u sledećim slučajevima:

- ukoliko su ispunjeni uslovi za odbijanje izvršenja naloga iz člana 36. Zakona;
- ukoliko su ispunjeni uslovi iz člana 55. Zakona o platnim uslugama (ako Klijent dostavi platni nalog sa netačnom odnosno pogrešnom jedinstvenom identifikacijskom oznakom primaoca plaćanja u kom slučaju Klijent može od Banke da zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije, a Banka za takvu izvršenu uslugu može Klijentu naplatiti naknadu u skladu sa Tarifom naknada);
- ukoliko je neizvršenje ili nepravilno izvršenje posledica radnji ili propusta Klijenta, odnosno bilo koje treće strane, a posebno prevare Klijenta ili trećeg lica, odnosno korišćenja falsifikovanih isprava i/ili podataka;
- ako Klijent nije bez odlaganja obavestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije;
- po isteku roka od 13 meseci od davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije u kom Klijent nije obavestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije;
- kada je primalac plaćanja, njegov pružalac usluga ili posrednik odbio izvršenje transakcije;
- kada je izvršenje, odnosno neizvršenje platne transakcije posledica više sile (koja obuhvata bez ograničenja sledeće - poplave, zemljotrese, požare, vanredne i/ili nepredvidive i posebne okolnosti kao što su primera radi ratovi, demonstracije, teroristički akti, štrajkovi, događaji koji onemogućuju obavljanje platnih usluga zbog prekida telekomunikacionih veza, prekida rada platnih sistema i dr.) ili zakona u skladu sa članom 62. Zakona;
- zbog primeni odredbi Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma i na osnovu njega donetih podzakonskih akata ili propisa o suzbijanju korupcije i organizovanog kriminala, odnosno bilo kojih drugih obavezujućih propisa;
- u svim drugim, propisima predviđenim slučajevima za izostanak odgovornosti Banke za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge dostavljene podatke.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Klijent dostavio pružaocu platnih usluga netačna, pružalac platnih usluga nije odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

U slučaju iz prethodnog stava ovog člana, na zahtev Klijenta, Banka će odmah preduzeti sve razumne mere kako bi Klijentu bio vraćen iznos platne transakcije i pružiti sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Banka za tu uslugu može naplatiti posebnu naknadu.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz ovog člana, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Klijentu. U slučaju zahteva Klijenta za povraćaj uplaćenog iznosa ili pravilno izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Banka će obezbediti povraćaj iznosa, tj. pravilno će izvršiti transakciju ako ih Klijent o tome obavesti bez oglaganja a najkasnije 13 meseci od davanja saglasnosti.

Rok za obaveštavanje Banke od 13 meseci se odnosi isključivo za fizička lica, dok je za pravna lica taj rok 15 dana od dana zaduženja.

Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1) ako Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog – Banka će bez odlaganja obavestiti pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja koji je dužan da ta sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je pružaocu platne usluge primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka može, istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, pružaocu platne usluge primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Klijenta za pravilnim izvršenjem platne transakcije, ako je Klijent obezbedio dovoljan iznos sredstava za izvršenje celokupne transakcije;

3) ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka može, istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva Klijenta za pravilnim izvršenjem te transakcije.

VI. INFORMACIJE O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

6.1. Informacije za Klijenta - primaoca nakon izvršenja jednokratne platne transakcije

Banka je dužna da Klijentu, odmah nakon izvršenja jednokratne platne transakcije, dostavi ili učini lako dostupnim, sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji primaocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu platnu transakciju u skladu sa zakonom;
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj su mu novčana sredstva stavljena na raspolaganje;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje Klijentu - primaocu za izvršenje platne transakcije, a ako se zbirno naplaćuju ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta koji je pri izvršenju platne transakcije koristila Banka, kao i iznos platne transakcije pre zamene valute;
- 5) datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje primaocu plaćanja.

Na zahtev primaoca, Banka će navedene informacije dostaviti preko filijale ili Udaljenog šaltera na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

6.2 Informacije za Klijenta - platioca nakon izvršenja jednokratne platne transakcije

Banka je dužna da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, platiocu dostavi ili učini lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- 2) iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- 3) iznos bilo koje naknade koja se naplaćuje platiocu za izvršenje platne transakcije, a ako se zbirno naplaćuju ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- 4) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pri izvršavanju platne transakcije koristi Banka, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- 5) datum prijema platnog naloga.

Banka će na zahtev platioca, navedene informacije dostaviti platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

6.3. U slučaju platnih naloga izdatih upotrebom platne kartice na bankomatu Banke, informacije o izvršenoj jednokratnoj transakciji Klijentu obezbeđuje pružalac platnih usluga koji je izdao platnu karticu.

6.4. Banka nema obavezu da informacije iz ovog člana dostavlja Klijentu koji je pravno lice.

VII. ZAŠTITA PODATAKA

7.1. Zaštita ličnih podataka

Banka obrađuje podatke o ličnosti svojih klijenata za potrebe izvršenja zakonom propisanih obaveza kao i u funkciji obavljanja njene delatnosti.

Banka obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Klijentima i zaposlenima, u skladu sa odredbama važećih propisa Republike Srbije.

Klijent je saglasan da Banka ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Banke i Klijenta, kao i radi izvršavanja obaveza Banke u skladu sa propisima.

Banka zadržava kopiju lične isprave na osnovu koje je izvršila identifikaciju Klijenta kada je to predviđeno odredbama važećih propisa.

Banka obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama.

VIII. PRIGOVORI / SPOROVI

8.1. Pravo na prigovor i pritužbu Narodnoj banci Srbije i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa

Klijent ima pravo na prigovor, u pismenoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava zakona i drugih propisa kojima se regulišu proizvodi i usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te proizvode i usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Klijentom.

Klijent ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Pod Klijentom, u smislu ovog člana, smatra se i davalac obezbeđenja. Banka je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužan je da u tom odgovoru podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, odnosno Centru za korisnike finansijskih usluga u pisanoj formi na adresu Poštanski fah 712 ili da spor između njega i banke reši u vansudskom postupku –postupku posredovanja ukoliko je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana. Pritužbu Narodnoj banci Srbije, Klijent može podneti u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili proteka roka od 15 dana. U slučaju postupka posredovanja, nakon što se pokrene postupak posredovanja, Klijent više ne može podneti pritužbu, osim ako je njegovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati sa s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Ukoliko banka, iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana o čemu je banka dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, jasno i razumljivo navodeći razloge zbog kojih nije mogao da dostavi odgovor u roku od 15 dana kao i da navede krajnji rok za davanje odgovora. Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

8.2. Sporovi

Ugovorne strane su saglasne da eventualne nesporzume rešavaju mirnim putem, a u suprotnom sporove će rešavati nadležni sud u skladu sa zakonom.

Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će se, na sve što nije regulisano Opštim uslovima, primenjivati odredbe važećeg zakona o platnim uslugama, zakona o bankama, zakona o obligacionim odnosima i drugih pozitivnih propisa Republike Srbije.

IX. ZAKLJUČENJE UGOVORA O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANAKCIJI

9.1. Način i vreme zaključenja Ugovora

1. Klijent izražava volju za sklapanjem Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji – preduzimanjem bilo koje, više ili svih radnji koje su navedene u članu 3.3. Opštih uslova (naziv: Saglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) i opoziv saglasnosti), a koja uređuje izdavanje saglasnosti (autorizacije) za izvršenje platne transakcije.

2. Ugovor se smatra zaključenim već kod izražavanja volje (u trenutku kad je izjavljena) Klijenta na neki od načina, kako je prethodno navedeno, odnosno: a) rečima (usmenim zahtevima ili instrukcijama), b) uobičajenim znakovima, c) uručivanjem obrazaca platnog naloga, d) uručivanjem bilo kojih isprava povezanih s (budućim) platnim nalogom, e) uručivanjem iznosa gotovog novca, na bilo koji način, povezanim s odnosnim platnim nalogom f) korišćenjem platne kartice na bankomatu Banke.

3. Po pravilu svaka radnja koja iskazuje saglasnost za izvršenje platne transakcije ujedno i predstavlja izjavu volje za sklapanje Ugovora – prihvatanje svih njegovih odredbi.

X. OSTALE / ZAVRŠNE ODREDBE

10.1. Jezik i adrese komunikacije

Za svaku komunikaciju između Banke i Klijenta, povezano s pravima i obavezama iz Opštih uslova, koristiće se srpski jezik. Navedeno ne isključuje upotrebu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankarskom poslovanju.

Sve merodavne podatke (naknade, kursevi i ostalo) povezane sa izvršenjem jednokratnih platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, Klijent može pronaći na adresi – www.direktnabanka.rs i u svim prostorijama Banke i Udaljenih šaltera u kojima je moguće izvršiti platnu transakciju. Tarife naknada Udaljenih šaltera se objavljuju na vidnom mestu u prostorijama Udaljenih šaltera.

10.2. 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, 11000 Beograd.

Ovi Opšti uslovi poslovanja će biti objavljeni na internet prezentaciji Banke i biće istaknuti u svim poslovnim prostorijama u kojima Banka pruža usluge jednokratnih platnih transakcija narednog dana od dana donošenja. Opšti uslovi stupaju na snagu istekom 8 dana od dana njihovog objavljivanja, a primenjuju se od 17.03.2019. godine.

U Beogradu, 01.02.2019.godine

**PREDSEDNIK
UPRAVNOG ODBORA BANKE**

Zlatko Zdunić

Prilozi:

- Tarifa naknada
- Terminski plan

Objavljeno 02.02.2019. godine