

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

I. UVODNE ODREDBE

Član 1.

Opštim uslovima obavljanja platnih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi), za korisnike platnih usluga poslovne subjekte (u daljem tekstu: Korisnik), Erste Bank a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) kao pružalac platnih usluga uređuje međusobna prava i obaveze vezane za obavljanje platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (Službeni glasnik br. 139/2014) i pratećim podzakonskim aktima.

Pojmovi

Član 2.

- 1) platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioaca i primaoca plaćanja;
 - 2) platni nalog označava instrukciju platioaca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- Platnim nalogom smatra se papirni nalog koji korisnik ispostavlja u poslovnim jedinicama Banke, usmeni nalog koji je za pojedine Korisnike kao način ispostavljanja odobrila Banka, elektronski nalog koji je Banci korisnik ispostavio elektronskim putem na način koji odobrava Banka (e-mail, fax) i, nalog ispostavljen korišćenjem aplikacije Banke za internet plaćanja tzv. elektronsko bankarstvo
- 3) elektronski platni nalog predstavlja elektronsku poruku koja sadrži instrukciju koja je elektronski generisana, poslata, proverena, primljena, procesirana i sačuvana elektronski;
 - 4) platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga;
 - 5) tekući račun je platni račun koji se vodi kod banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje banke pružaju korisnicima platnih usluga.
 - 6) platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
 - 7) korisnik platnih usluga označava u smislu ovih Opštih pravila pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioaca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
 - 8) 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;
 - 9) primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
 - 10) poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
 - 11) transfer odobrenja je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga;
 - 12) direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja;
 - 13) datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
 - 14) referentni kurs je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
 - 15) referentna kamatna stopa je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;
 - 16) jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;
 - 17) 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;
 - 18) platni sistem označava sistem za prenos novčanih sredstava između učesnika u ovom sistemu, s pisanim i standardizovanim procedurama i pravilima za obradu i netiranje i/ili poravnanje naloga za prenos u platnom sistemu koji se primenjuju na sve učesnike u tom sistemu.
 - 19) poslovni subjekti - pravna lica, organi i organizacije državne vlasti, organi državne uprave, jedinice lokalne samouprave, udruženja i društva (sportska, kulturna, dobrotvorna, i sl.) te druga pravna lica.
 - 20) akti Banke – u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćeni organi Banke i koji su Korisniku dostupni putem pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Korisnika, Korisnikovog Zastupnika i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze za Korisnika prema Banci kao i same Banke (na primer: generalni Opšti uslovi poslovanja Banke, cenovni pravilnici, odluke o naknadama i tome sl.)
 - 21) Distributivni kanali – predstavljaju sve načine i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda ili usluge Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam „distributivni kanal“ može značiti jedno od navedenog: poslovnu jedinicu Banke (filijala, ekspozitura, šalter), internet prezentaciju Banke <http://www.erstebank.rs> (dalje u tekstu: web stranica), internet bankarstvo, telefonsko bankarstvo, bankomate i ostalo za šta Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.
 - 22) Račun – je svaki tekući i drugi platni račun otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane za usluge platnog prometa.

II PLATNE USLUGE

Član 3.

Banka obavlja sledeće platne usluge:

- 1) usluge otvaranja i vođenja i gašenja računa
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 4) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to:
 - (1) transferom odobrenja,
 - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
 - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 5) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
 - (1) transferom odobrenja,
 - (2) direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
 - (3) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 6) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;

Otvaranje i vođenje računa

Član 4.

Banka otvara račun na osnovu potpunog Zahteva za otvaranje računa, Izjave o vlasništvu i dokumentacije navedene u Listi neophodne dokumentacije za otvaranje računa, kao i druge dokumentacije za koju Banka u procesu prikupljanja dokumentacija zaključuje da je neophodna za identifikaciju Korisnika i krajnjeg vlasnika Korisnika.

U slučaju da Korisnik ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili sprovođenje analize Korisnika u skladu sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno, prekinuće već uspostavljeni odnos.

Dokumentacija koju klijent dostavlja Banci na stranom jeziku, na zahtev Banke dostavlja se u overenom prevodu na srpski jezik. Dokumentacija se dostavlja u pisanoj formi (originalu, kopiji ili overenoj kopiji) prema specifikaciji datoj na Listi neophodne dokumentacije koja se dobija uz Zahtev za otvaranje računa i može se preuzeti u svim prodajnim jedinicama Banke kao i na internet prezentaciji Banke.

Prilikom otvaranja tekućeg računa Banka dostavlja Korisniku podatke o broju računa koji služi kao jedinstvena identifikaciona oznaka Korisnika u platnom prometu, koju je potrebno navesti pri vršenju platnih usluga.

Otvoreni račun prijavljuje se Narodnoj banci Srbije u registar računa.

Banka zadržava pravo da odbije Zahtev, bez obaveze da Podnosiocu zahteva obrazloži svoju odluku.

Član 5.

Prvi poslovni odnos Banke i Korisnika uspostavlja se isključivo u ličnom kontaktu zaposlenih Banke i zastupnika ili drugih za ove poslove ovlašćenih lica Korisnika.

Korisnik je obavezan navesti podatke o licu koje će u ime i za račun Korisnika biti ovlašćeno da fizički donosi naloge, u slučaju kada Korisnik naloge ispostavlja u papirnoj formi.

Banka ima pravo da po donošenju naloga identifikuje lice, te odbije izvršenje naloga u slučaju da je donosilac naloga lice koje Korisnik nije naveo kao takvo. Na ovaj način Banka sprečava eventualnu zloupotrebu i izvršenje naloga koje Korisnik nije odobrio.

Za lica koja imaju ovlašćenje za korišćenje elektronske banke Korisnik dostavlja Banci podatke o licima sa ovim ovlašćenjem u skladu sa pravilima korišćenja elektronske banke.

Podaci Korisnika od značaja za bezbedno izvršenje platnih usluga

Član 6.

Podaci Korisnika od značaja za bezbedno izvršenje platnih usluga su:

- podaci o zakonskom zastupniku
- podaci o licima ovlašćenim za raspolaganje novčanim sredstvima na računima korisnika
- podaci o licima ovlašćenim za izdavanje elektronskih platnih naloga

- adresa kao i drugi kontakt podaci Korisnika
- imenovanje punomoćnika, prokuriste ili drugog lica za privremeno ili ograničeno zastupanje
- ostali podaci koji se registruju kod Agencije za privredne registre (APR)
- svaka promena gore navedenih podataka.

Sve podatke koji se odnose na fizička lica Korisnik je obavezan prijaviti uz dostavu na uvid važećeg ličnog dokumenta i kopije tog ličnog dokumenta za evidenciju Banke (za zakonskog zastupnika, prokuristu, ovlašćeno lice i drugog punomoćnika). Prijava podrazumeva i deponovanje potpisa fizičkih lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa računa kao i zastupnika i prokuriste uz obavezno prisustvo navedenog lica u prostorijama Banke radi identifikacije i preuzimanja neophodnih podataka.

Član 7.

Korisnik je obavezan da prijavi sva lica i ograničenja tih lica za raspolaganje sredstvima na računima.

U slučaju da Banka Korisniku omogućuje ispostavljanje naloga pisanim ili elektronskim putem obavezno se prijavljuju i lica Korisnika sa ovim ovlašćenjima.

U slučaju da u toku trajanja ugovornog odnosa dođe do promena ovlašćenja ili ograničenja za raspolaganje novčanim sredstvima, ugovaranje ili druga ograničenja u pravnom prometu, Korisnik je obavezan iste prijaviti Banci bez odlaganja.

Član 8.

Korisnik je obavezan prijaviti adresu svog sedišta, a ako je ova adresa različita od adrese za poštansku dostavu obaveštenja, Korisnik je obavezan prijaviti adresu dostave obaveštenja i to obavezno poštansku adresu i, ako istom raspolaže elektronsku tj. e-mail adresu, kao i kontakt telefone i lica za kontakt.

Banka će načine i rokove dostave redovnih obaveštenja, poput izvoda stanja računa, obaveštenja o izvršenju naloga i sl. definisati ovim Opštim uslovima i smatrati da je ispunila svoju obavezu obaveštavanja kada obaveštenja dostavi na Zahtevu za otvaranje računa prijavljenu kontakt adresu Korisnika, poštansku ili elektronsku.

U slučajevima prijavljene elektronske adrese Banka će obaveštenja, osim ako nije drugačije definisano ugovorom, isključivo dostavljati elektronskim putem.

Generalna obaveštenja koja se odnose na ugovorni odnos Korisnika i Banke, Banka Korisniku dostavlja takođe na prijavljene kontakt adrese i obavezno na adresu u APRu upisanog sedišta.

Član 9.

Prijavu svih promena Korisnik Banci podnosi na obrascu: Zahtev za promenu podataka. Radi efikasnosti prijave promene, Banka prihvata privremeno i prijavu promene podataka dostavljenu elektronskim putem i smatra je samo upozorenjem za neizvršavanje naloga ili drugih zahteva Korisnika do momenta dok se prijava ne izvrši lično na propisanom obrascu i uz podnošenje dokumentacije kojom se prijavljena promena dokazuje. Zahtev za promenu podataka, Korisnik može preuzeti na web stranicama i u prodajnim jedinicama Banke.

Korisnik je dužan predmetni zahtev ispuniti i predati Banci u slučaju promene: svih podataka koji se upisuju kod Agencije za privredne registre, svih podataka koji se odnose na promenu vlasničke strukture, svih podataka koji se odnose na promenu ličnih podataka lica ovlašćenih za potpisivanje i raspolaganje sredstvima na račun, svih promena ovlašćenja tih lica, kao i svih promena koje se odnose na ovlašćenja data posebnim licima od strane zastupnika.

Blagovremenom prijavom promene podrazumeva se prijava promene odmah po nastanku promene, bez odlaganja odnosno u roku od 3 dana od kada je promena nastala, odnosno registrovana u APR-u ili drugom zvaničnom registru.

Član 10.

Banka nije odgovorna i ne snosi štetu Korisnika koja nastane usled propusta Korisnika da prijavi tačno i blagovremeno sve podatke koji se odnose na fizička lica koja imaju bilo koja ovlašćenja kod Korisnika, a koje mogu uticati na izvršenje platnih usluga i generalno na sredstva Korisnika koja se drže kod Banke.

Smatraće se da je Banka izvršila obavezu dostave svih obaveštenja upućenih Korisniku prema registrovanoj ili prijavljenoj poštankoj adresi ili e-mail adresi i neće snositi odgovornost za štetu nastalu kod Korisnika zbog propusta u prijavi promene adrese.

Banka ima pravo da uskrati usluge Korisniku te blokira račun Korisnika u slučaju da ima saznanje o promenama definisanim cl. 6 do 9. koje Korisnik nije prijavio Banci.

Korisnik odgovara za sve propuste ili štetu koja može nastati zbog nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promenama, kao i zbog nepridržavanja obaveze dostave bilo kojih drugih podataka zatraženih od strane Banke.

Korisnik je dužan odmah i obavezno da obavesti Banku o svakoj neovlašćenom korišćenju platnih usluga (neovlašćenom ispostavljanju naloga, interni falsifikati, zloupotreba potpisa i tsl.) i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koju sazna.

Korisnik odgovara Banci za štetu koja bi nastala zbog neovlašćenog i nepravilnog korišćenja usluge od strane Korisnika.

Banka ima pravo da prestane da izvršava platne usluge Korisniku kao i da blokira račun Korisnika u slučaju da ima saznanje o neovlašćenom korišćenju usluga ili o kršenju bilo kog drugog oblika sigurnosti.

III PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

Način ispostavljanja platnog naloga

Član 11.

Banka prima platne naloge putem svojih kanala distribucije, u skladu sa odredbama ugovora o otvaranju i vođenju računa, i odredbama posebnih ugovora za usluge (Netbanking/Office banking/Novoklik/platne kartice) koje Banka vezano za te račune pruža.

Banka platni nalog može primiti :

- ličnim podnošenjem u poslovnici Banke, u pisanom obliku;
- u elektronskom obliku putem Netbanking/Novoklik/Officebanking aplikacije;
- e-mailom ili fax-om za određene Korisnike

ili

- posredno preko primaoca plaćanja (direktno zaduženje, podnošenje menice na naplatu, korišćenjem platne kartice)

Banka se obavezuje da omogući Korisniku predaju i obradu platnog naloga direktnom predajom na realizaciju na blagajni, dok je u slučaju predaja bezgotovinskih naloga platnog prometa moguća i predajom na posebnom obeleženom mestu u okviru prodajnih jedinica.

Banka na osnovu iskustva rada, pojedinim Korisnicima omogućava predaju naloga i elektronskim putem (emailom ili faxom) na za to posebno predviđene E-mail adrese Banke odnosno brojeve fax-a. Kod ovakvog načina predaje naloga, Banka ima pravo da iste ne izvrši u slučaju i najmanje sumnje u ispravnost ili verodostojnost naloga kao i da ovu mogućnost opozove u bilo kom momentu.

Korisnik može sa Bankom ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva, koja predstavlja aplikaciju Banke koja Korisniku omogućava uvid u stanje računa, i iniciranje platnih transakcija.

Elektronski platni nalog ispostavljen u okviru Erste Netbanking/Officebanking i Novoklik aplikacije ima snagu svojeručno potpisanog naloga.

U prodajnim jedinicama Banke, kao i u okviru ovih Opštih uslova data su Pravila predaje i popunjavanja naloga, kojih je Korisnik obavezan da se pridržava.

Vreme prijema naloga

Član 12.

Vreme prijema platnog naloga je trenutak kada Banka primi nalog neposredno od Korisnika, ukoliko nije drugačije ugovoreno, ili posredno preko primaoca plaćanja.

Dan kada Banka primi platni nalog posredno od strane ili preko primaoca plaćanja smatra se danom za započinjanje izvršenja platne transakcije i provere uslova za izvršenje.

Ako Korisnik platnih usluga i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada Korisnik stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga – smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan pružaoca platnih usluga, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana tog pružaoca.

Za platne transakcije inicirane karticom nakon što je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sprovela postupak autentifikacije, vreme prijema je vreme kada Banka od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje Korisnikovog računa.

Ako vreme prijema platnog naloga nije poslovni dan Banke odnosno ako je Banka nalog primila nakon određenog krajnjeg vremena za primanje platnih naloga prema Terminskom planu, smatra se da je nalog primljen sledećeg radnog dana.

Član 13.

Nalozi koji se obrađuju na način naveden u članu 13. su :

- svi interni nalozi (kada izdavalac i primalac naloga imaju račune u Banci),
- eksterni nalozi (kada primalac naloga ima račun u drugoj Banci) do iznosa od 300.000,00 dinara.

Nalozi se predaju na propisanom obrascu, uz obaveznu dokumentaciju ako je ista predviđena propisima kao obavezna uz nalog, složeni prema redosledu vremena izvršenja koje određuje Korisnik.

Korisnik može predati nalog u bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke u kojoj se vrše platne usluge.

U slučaju izmene lica na kartonu deponovanih potpisa, platne usluge se mogu obavljati tek nakon predaje novog kartona deponovanih potpisa u Banku.

Član 14.

Nalozi moraju biti popunjeni čitko, jasno i nedvosmisleno. U nalogu se moraju popuniti svi podaci koji se zahtevaju u obrascu naloga, uz navođenje datuma izvršenja i obaveznim potpisima lica ovlašćenih za potpisivanje naloga.

Potpisi na Nalogu moraju biti identični sa potpisima na kartonu deponovanih potpisa. Pečat na Nalogu mora biti odvojen od potpisa, odnosno otisak pečata ne sme biti stavljen preko potpisa.

Šifra plaćanja se mora uneti u skladu sa šifrnikom plaćanja na način da šifra korespondira prirodi plaćanja.

Plaćanja po modelu 97 se unose samo ako je takav model unapred predvideo primalac uplate.

Zbirne naloge Korisnik je obavezan tačno sabrati pre predaje. Račun primaoca mora biti čitko i tačno popunjen.

Korisnik je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na Nalogu i u slučajevima kada eventualno zahteva od Banke popunjavanje Naloga prema njegovim instrukcijama.

Saglasnost za platnu transakciju

Član 15.

Platna transakcija smatra se autorizovanom ako je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platilac dao saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je deo ta platna transakcija.

Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala prijema naloga.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnica Banke - potpisom platnog naloga,
- putem elektronskog bankarstva upotrebom lozinke, korisničkog imena i TAN tablice, tokena, smart kartice ili drugog sigurnosnog obeležja, i i konačnom potvrdom transakcije na način definisan aplikacijom za tu uslugu
- platnom karticom, uručenjem kartice trgovcu i unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem slipa generisanog iz POS uređaja, prinošenjem kartice beskontaktnom uređaju, umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat, unošenjem podataka o platnoj kartici, roku važenja i sigurnosnom kodu prilikom trgovine posredstvom interneta, umetanjem ili prinošenjem kartice samouslužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način kojim samouslužni uređaj uslovljava autorizaciju.
- ako je sa Bankom ili s primaocem plaćanja ugovorio i potpisao Pristupnicu/Ugovor za izvršavanje pojedinačne i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog i direktno zaduženje).

Izvršenje naloga

Član 16.

Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- ako je nalog ispravan, odnosno sadrži minimum podataka potrebnih za njegovo izvršavanje,
 - ako na računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga ili ako Korisnik koji vrši uplatu gotovine na svoj tekući račun preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga,
 - ako je za platni nalog data saglasnost na ugovoreni način.
- Banka utvrđuje ispunjenje uslova za izvršenje naloga u trenutku zaprimanja naloga.

Ako je na nalogu određen datum izvršenja unapred, Banka uslove za izvršenje naloga za plaćanje proverava na određeni datum izvršenja.

Ako Banka izvrši platni nalog u skladu s navedenom jedinstvenom identifikacionom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje izvršen uredno u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

Ako Korisnik banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan deo platnog naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Ako je na platnom nalogu navedena jedinstvena identifikaciona oznaka bez drugih propisanih podataka ili ako se drugi navedeni podaci ne podudaraju s jedinstvenom identifikacionom oznakom, Banka će izvršiti nalog prema jedinstvenoj identifikacionoj oznaci, ako su ispunjeni drugi ugovoreni uslovi za njegovo izvršenje.

Član 17.

Platni nalog može biti platni nalog za uplatu, za isplatu, i platni nalog za prenos. Banka izvršava naloge, ako su ispunjeni svi uslovi traženi članom 11. do 16, prema vremenu prijema, ako je za njihovo izvršenje osigurano pokrice na racunu Korisnika i ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga.

Vreme realizacija naloga postavljeno je u skladu sa terminskim planom RTGS i Kliring sistemom Narodne banke Srbije.

Banka izvršava naloge istog radnog dana i to:

- za sve eksterne naloge predate do 16h
- za sve interne naloge predate do 18h.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka na Nalogu i snosi rizik unosa netacnih podataka i eventualne zloupotrebe. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ove odredbe snosi Korisnik.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je Nalog odbijen u platnom sistemu ili kada ga nije moguće izvršiti tačno i na vreme usled greške Korisnika.

Nalozi koji glase na iznos veći od iznosa određenog Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma obavezno se predaju uz dokumentaciju koja potvrđuje osnov plaćanja. Dokumentacija se predaje u originalu na uvid Banci a Banka zadržava kopiju dokumentacije.

Nalozi kojima Korisnik zahteva plaćanja za koja je propisano obavezno podnošenje dokumentacije kao dokaza odnosno osnova u vezi sa transakcijom, Banka će izvršiti isključivo ukoliko je propisana dokumentacija data na uvid i ako dokumentacija korespondira prirodi plaćanja navedenom u nalogu.

Član 18.

Ukoliko u trenutku izvršenja naloga na računu Korisnika ne postoje novčana sredstva ili ne postoji dovoljno novčanih sredstava za realizaciju naloga, Banka će pokušati izvršenje u naredna 3 dana, a ukoliko ni u tom periodu ne bude moguće izvršenje zbog nedostatka sredstava, nalog će se automatski brisati iz evidencije izvršenja nakon isteka trećeg radnog dana. O brisanju naloga iz evidencije iz razloga navedenog u ovom članu Banka ne obaveštava Korisnika.

U slučajevima kada Korisnik ispostavi više naloga za koje zbirno ne postoji dovoljno sredstava na računu Korisnika, osim ako Korisnik to nije posebno naglasio (hitni ili prioritetni nalozi), Banka će naloge izvršavati prema redosledu koji je odredio Korisnik u skladu sa stavom 2. člana 13. do iskorišćenja sredstava na računu Korisnika. Preostali neizvršeni nalozi tretiraju se u skladu sa prethodnim stavom.

Odbijanje naloga

Član 19.

Banka će odbiti izvršenje svakog naloga koji nije predat i popunjen u skladu sa ovim Opštim uslovima i Pravilima predaje i popunjavanja naloga.

Ukoliko u postupku obrade naloga Banka utvrdi da je nalog neispravno popunjen, ili da je izvršenje nemoguće usled blokade, Banka će o tome odmah obavestiti Korisnika.

Banka obaveštava Korisnika o odbijanju i, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupcima za ispravljanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

Ukoliko se Korisnik ne odazove na kontakt prilikom obaveštenja Banke o neispravnom nalogu ili ne dostavi novi korigovani nalog u roku od 3 dana, nalog će se automatski brisati iz evidencije izvršenja.

Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga smatra se da platni nalog nije ni primljen.

Opoziv naloga za plaćanje

Član 20.

Platilac, može opozvati platni nalog - dostavljanjem Banci zahteva za opoziv u pisanoj ili elektronskoj formi u zavisnosti od načina ispostavljanja platnih naloga, u vreme i na način koji omogućavaju da se opoziv inicira pre izvršenja instrukcija sadržanih u tom nalogu, pod uslovom da Banka nije izvršila platni nalog.

Kad je Platilac s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja naloga, nalog se može opozvati najkasnije do krajnjeg vremena za prijem naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga, odnosno do prosleđivanja naloga u klirinšku obradu.

Ako je transakcija inicirana od strane primaoca plaćanja direktnim zaduženjem, platilac može opozvati nalog najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platiočevog računa.

Kod platnih transakcija iniciranih karticom, platilac ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizovana, odnosno nakon što je uneo PIN i tako odobrio transakciju.

Ako korisnik izvrši opoziv naloga nakon proteka rokova iz stava 1.-3. ovog člana, Banka može preduzeti razumne mere za sprečavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke.

Opoziv naloga nakon proteka rokova iz proteka rokova iz stava 1-3. ovog člana, Banka može naplatiti, u skladu sa Cenovnikom. Po isteku rokova za opoziv, korisnik platnih usluga platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom. Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku rokova iz st. 1-3. ovog člana ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

Obaveštavanje Korisnika o platnim transakcijama

Član 20.

Obaveza je Banke da na zahtev Korisnika izda potvrdu o prijemu naloga kao i potvrdu o izvršenju naloga.

Ovaj zahtev Korisnik mora uputiti Banci po predaji naloga. Za izdavanje ove potvrde Banka naplaćuje naknadu predviđenu aktima Banke, potvrda se izdaje odmah po izvršenju naloga, a najkasnije narednog dana.

Banka dostavlja Korisniku izveštaj o svim promenama po računu, na način koji je u Zahtevu u otvaranju računa ili način o kojem je naknadno Korisnik pisanim putem obavestio Banku, nakon svake promene po računu najkasnije dva dana od izvršene promene.

Izveštaj o promenama po računu sadrži vidno sve realizovane i nerealizovane naloge.

Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju

Član 21

Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca data u skladu s Opštim uslovima.

Ako Korisnik platne usluge osporava da je dao saglasnost za izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Banka će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije platiocu, odnosno vratiti platiočev platni račun u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, i izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatio platiocu, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac

Član 22.

Ako je platnu transakciju inicirao platilac, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Ako je Banka kao platiočev pružalac platnih usluga odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako Banka platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

Član 23.

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz stava 1. ovog člana, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih

usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa st. 1. do 3. ovog člana – platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa ovim članom dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

Član 24.

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 podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik popunio na nalogu netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U tom slučaju, Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja), a Banka tu uslugu posebno tarifira.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake iz stava 2. ovog člana, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku platnih usluga.

Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

Član 25.

Banka nije odgovorna za nepravilno, neblagovremeno izvršenu odnosno za neizvršenu platnu transakciju u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza ili ukoliko je izvršenje platnih transakcija zabranjeno drugim propisom.

Reklamacije Korisnika

Član 26.

Korisnik je dužan da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izveštaju koji mu je dostavljen podnese reklamaciju Banci.

Rok u kome Korisnik može da reklamira transakcije ističe petog dana od dana koji je Korisnik u nalogu zadao kao dan izvršenja transakcije.

Korisnik može da uputi reklamaciju ako se radi o grešci Banke nastaloj prilikom izvršenja naloga koji je Korisnik u potpunosti popunio i podneo Banci na izvršenje u skladu sa propisima i ovim Opštim uslovima. Reklamacije Korisnik upućuje Banci u pisanoj formi, elektronskim putem ili poštom, sa overom i potpisom od strane ovlašćenog lica Korisnika uz navođenje broja naloga, datuma izvršenja naloga, i sa tačnim i jasnim opisom podatka koji reklamira.

Banka će uzeti reklamacije u postupak rešavanja odmah po prijemu i o ishodu reklamacije, u slučaju da Korisnik nije imao osnova za reklamaciju, obavestiti Korisnika najkasnije narednog radnog dana.

Ako se utvrdi da je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Troškove neopravdane reklamacije, u potpunosti snosi Korisnik.

Naknade i provizije za usluge platnog prometa

Član 27.

U sklopu platnih usluga Banka naplaćuje:

- naknadu za vođenje tekućeg računa
- naknadu za izdavanje potvrde o prijemu i izvršenju naloga
- naknadu za dostavljanje izveštaja o promenama po računu
- naknadu za overu izveštaja o promenama po računu
- proviziju za platne transakcije
- druge naknade i provizije definisane Cenovnicima Banke.

Sve naknade i provizije definisane su Cenovnikom za plasmane, Cenovnikom platnih usluga i i Cenovnikom proizvoda i usluga za pravna lica Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike.

Naknade su definisane u apsolutnom iznosu i promenljive su, odnosno Banka ih može menjati shodno kretanju troškova i drugih parametara koji utiču na visinu naknada u skladu sa aktima Banke.

Provizije su definisane u procentualnom iznosu pri čemu je osnovica za primenu procenta vrednost transakcije koju je u nalogu datom Banci definisao Korisnik. Provizije, pored procentualnog iznosa uvek imaju definisanu minimalnu vrednost u apsolutnom iznosu koja označava vrednost minimalne obračunate provizije koja se naplaćuje tj. koja se obavezno primenjuje ako je primenom procenta na vrednost u nalogu dobijena manja vrednost.

Takodje, provizije imaju definisanu i maksimalnu vrednost u apsolutnom iznosu koja označava vrednost maksimalne obračunate provizije koja se naplaćuje tj. koja se obavezno primenjuje ako je primenom procenta na vrednost u nalogu dobijena veća vrednost.

Član 28.

Naknade se naplaćuju preko poslovnog računa Korisnika i to zaduženjem računa Korisnika jednom mesečno i jasno su vidljive na Izveštaju o promenama po računu.

Provizije se naplaćuju po izvršenju svakog naloga, na dan koji je Korisnik označio kao dan izvršenja plaćanja sa naloga, zaduženjem računa Korisnika i jasno su vidljive u Izveštaju o promenama po računu.

Redosled naplate naknada i provizija, u slučaju da Korisnik nema dovoljno sredstava na računu nakon izvršenja naloga, vrši se po prvom prilivu sredstava na račun Korisnika ili na kraju meseca kada se vrši obračun i naplata naknada.

Banka zadržava pravo promene visine i metoda obračuna naknada i provizija.

Sva akta Banke kojima su definisana visina i metod obračuna naknada i provizija dostupna su u svim prodajnim jedinicama i na internet prezentaciji Banke. Svaka promena ovih akata Banke objavljuje se 15 dana pre primene.

Član 29.

Korisnik sa Bankom može ugovoriti korišćenje ostalih platnih usluga u vezi s računom kao što su:

- usluge elektronskog bankarstva: Netbanking/mBanking/Officebanking/Novoklik
- debitna/kreditna kartica
- ostale usluge propisane aktima Banke.

Glavne karakteristike kao i uslovi korišćenja navedenih platnih usluga definišu se ovim Opštim uslovima, posebnim ugovorima ili pristupnicama i opštim uslovima korišćenja za te usluge.

Platna kartica

Član 30.

Nakon otvaranja računa Banka Korisniku na njegov zahtev izdaje platnu karticu koja predstavlja platni instrument na osnovu kojeg Korisnik raspolaže sredstvima na računu, odnosno inicira platne transakcije.

Po otvaranju tekućeg računa Korisniku se izdaje debitna kartica, a Korisniku se može, na njegov zahtev izdati i kreditna kartica ukoliko ispunjava uslove za izdavanje iste.

Kreditna kartica predstavlja platni instrument putem kojeg se koristi odobreni kredit do visine raspoloživog stanja po kreditu.

Banka izdaje kreditnu Karticu na zahtev Korisnika i to licima navedenim u Zahtevu za izdavanje kreditne kartice.

Kartica glasi na ime Korisnika i nije prenosiva. Kartica je vlasništvo Banke na čiji zahtev mora biti vraćena.

Vlasnik računa za koji je Kartica vezana (u daljem tekstu Vlasnik računa) je isključivo odgovoran za pravilno korišćenje Kartice.

Izdavanje kartice i zaštita podataka kartice

Korisniku se uručuju Kartica i PIN (lični identifikacioni broj). Banka garantuje Korisniku kartice tajnost izdavanja PIN-a do uručjenja Kartice. Obaveza Korisnika je da Karticu, odmah po prijemu, potpiše i da je, kao i sve podatke o njoj, zaštiti, a PIN drži u tajnosti i odvojeno od Kartice. Nepotpisana Kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice snosi Korisnik.

Korisnik ne sme saopštavati PIN drugim licima (uključujući, ali ne i ograničavajući se, na članove porodice, trgovca, bankarskog službenika). U suprotnom snosiće u potpunosti materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze.

Korisnik ne sme Karticu ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja, niti davati karticu na korišćenje ili ostavljati u posed drugih lica, u suprotnom će u potpunosti snositi materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze.

Klijent je saglasan i ovim ovlašćuje Banku da sve podatke koje je prezentovao Banci prilikom zaključenja ugovora, kao i podatke do kojih Banka dođe u toku realizacije ovog Ugovora, a koji se u smislu Zakona o zaštiti podataka smatraju ličnim podacima, a u smislu Zakona o bankama poslovnom tajnom, može koristiti, obrađivati i čuvati u svrhu realizacije ovog Ugovora, unapređenja poslovne saradnje sa klijentima, razvoja svojih usluga i proizvoda, kao i u svrhu sprovođenja istraživanja i analiza za potrebe Banke.

Klijent je saglasan i ovim ovlašćuje Banku da podatke iz prethodnog stava, može proslediti i obradu podataka poveriti članicama Erste Grupe, Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, ili trećem pravnom licu, a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izveštavanja na nivou Erste Grupe, kao i za ostale poslovne potrebe Banke, pod uslovom da je Banka ugovornim odnosom sa navedenim pravnim licima kojima vrši prenos podataka i poverava obradu tih podataka obezbedila isti ili viši nivo zaštite poverljivosti, poslovne tajne i čuvanja integriteta podataka koji primenjuje i prema svojim klijentima, kao i da je obezbedila da podaci budu odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa, i da lica koja su angažovana na obradi, budu obavezana da čuvaju tajnost podataka.

Član 40

Opšti uslovi zajedno sa ugovorom ili pristupnicom za pojedine platne usluge, Terminskim planom, Cenovnikom i opštim uslovima korišćenja za pojedine platne usluge predstavljaju sastavni deo okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga.

Korisnik potpisom Ugovora/Pristupnice potvrđuje da je upoznat sa odredbama Opštih uslova i da pristaje na njihovu primenu.

Za sve što nije utvrđeno ovim Opštim uslovima primenjuju se Opšti uslovi poslovanja Banke, zakonski propisi, i drugi akti Banke kojima je regulisano poslovanje sa Korisnicima.

Na ove Opšte uslove ne primenjuju se odredbe glave II Zakona o platnim uslugama osim članova 14. i 15, člana 16. st. 3. i 4. i člana 32. ovog zakona, kao ni odredbe čl. 51, 58, 60. i 63. ovog zakona.

Član 41.

Ovi opšti uslovi primenjuju se na korisnike koji su sa Bankom stupili u poslovni odnos čiji su predmet platne usluge pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na korisnike koji stupaju u poslovni odnos sa Bankom nakon stupanja na snagu ovih Opštih uslova.

Ukoliko su odredbe ugovora kojima su Banka i Korisnik do stupanja na snagu ovih Opštih uslova uređivali ugovorne odnose u vezi platnim uslugama, u suprotnosti sa odredbama Zakona o platnim uslugama i/ili odredbama ovih Opštih uslova, te odredbe ranije zaključenih ugovora neće se primjenjivati, već će iste biti zamenjene odredbama ovih Opštih uslova i drugim dokumentima koji u skladu sa stavom 1 ovog člana čine Okvirni ugovor.

Opšti uslovi stupaju na snagu **01.10.2015.** godine.

Prilog 1 – Pravila za popunjavanje naloga

Prilog 2 – Terminski plan