

# OPŠTI USLOVI OBAVLJANJA JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

## I. UVODNE ODREDBE

### Član 1.

Opštim uslovima obavljanja jednokratnih platnih transakcija (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se međusobna prava i obaveze vezano za obavljanje jednokratnih platnih transakcija, uslovi i način obavljanja transakcija, način i rokovi obaveštavanja i odgovornost Banke, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (Službeni glasnik br. 139/2014).

Opšti uslovi izvršavanja jednokratnih platnih transakcija (u daljem tekstu: Opšti uslovi) primenjuju se na Korisnika koji se obratio Banci radi izvršenja platne transakcije, a nema zaključen okvirni ugovor o pružanju platnih usluga sa Bankom.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju i na Korisnika koji ima zaključen okvirni ugovor sa Bankom tj. otvoren tekući račun u Banci odnosno izdat platni instrument Banke, ali iste ne koristi za izvršavanje zahtevane platne transakcije.

Platne transakcije na koje se odnose ovi Opšti uslovi su transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku i upotrebom platne kartice na bankomatu Banke.

### Osnovni podaci o Banci – Pružaocu platnih usluga:

Poslovno ime: ERSTE BANK A.D. NOVI SAD;

Sedište: Bulevar oslobođenja br. 5, 21000 Novi Sad;

PIB: 101626723;

MB: 08063818;

Žiro račun: 908-0000000034001-19;

Internet stranica [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs);

e-mail adresa: [info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs)

Telefon za korisnike: 080 0201 201

060 7979 000

Dozvolu za rad izdala je Narodna banka Jugoslavije rešenjem O. br. 202 od 20.12.1989. godine. Nadležni organ za nadzor nad poslovanjem Banke je Narodna banka Srbije, Beograd, Nemanjina 17.

## II. POJMOVI

### Član 2.

- 1) platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platioc ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 2) platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 3) platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga;
- 4) 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;
- 5) korisnik platnih usluga označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
- 6) platioc 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;
- 7) primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 8) potrošač označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 9) preduzetnik označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
- 10) novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- 11) gotov novac označava novčanice i kovani novac;

- 12) poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogućiti izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
- 13) 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.
- 14) 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;
- 15) 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;
- 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 nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;
- 17) sredstvo za komunikaciju na daljinu je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
- 18) trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje korisniku 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;
- 19) 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;
- 20) jednokratna platna transakcija predstavlja transakciju koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom zaključenim između banke i korisnika platnih usluga.

### **III. PLATNE USLUGE**

#### *Član 3.*

Banka obavlja sledeće platne usluge:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;
- 2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa;
- 3) usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja;
- 4) usluge prihvatanja platnih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 5) ostale usluge povezane sa gore navedenim platnim uslugama.

### **Zaključivanje ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji**

#### *Član 4.*

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

Ugovor se smatra zaključenim činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili platnog naloga, ubacivanjem platne kartice u bankomat) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije na način uređen odredbama ovih Opštih uslova.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, ovi Opšti uslovi, Cenovnici Banke, Dnevna kursna lista Banke važeća na dan izvršenja transakcije ukoliko se vrši zamena valute i Terminski plan.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom o platnim uslugama.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji ne uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

### **IV PRUŽANJE PLATNIH USLUGA**

#### **Prijem platnog naloga**

#### *Član 5.*

Banka platni nalog prima ličnim podnošenjem u poslovnici Banke, u pisanom obliku.

Banka prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije:

- u svojstvu platioca koji izdaje nalog za uplatu sredstava u korist računa otvorenog u Banci ili kod drugog pružaoca platnih usluga,
- u svojstvu primaoca plaćanja koji na osnovu menice inicira prenos sredstava sa računa platioca kod Banke u korist računa primaoca kod drugog pružaoca platnih usluga,
- u svojstvu primaoca plaćanja koji na osnovu identifikacionog koda/prezentacije niza neophodnih podataka inicira isplatu sredstava,
- na bankomatu Banke upotrebom platne kartice čiji izdavalac nije Banka.

## **Vreme prijema naloga**

### *Član 6.*

Vreme prijema platnog naloga je trenutak kada Banka primi nalog neposredno od Korisnika.

Dan kada Banka primi platni nalog smatra se danom za započinjanje izvršenja platne transakcije i provere uslova za izvršenje.

Terminskim planom Banke, utvrđeno je vreme u okviru kojeg Banka vrši prijem i izvršavanje platnog naloga.

## **Izvršenje platnih naloga**

### *Član 7.*

Platni nalog može biti platni nalog za uplatu i platni nalog za isplatu.

Nalog za uplatu je platni nalog koji se koristi za uplate gotovog novca na tekući račun (uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na tekući račun).

Nalog za uplatu sadrži sledeće osnovne elemente: naziv platioca, naziv primaoca plaćanja, broj tekućeg računa primaoca plaćanja, oznaku valute, iznos, svrhu uplate, šifru plaćanja, broj modela poziva na broj odobrenja, poziv na broj odobrenja, mesto i datum prijema, datum izvršenja, i pečat i potpis platioca (overu).

Nalog za isplatu je platni nalog koji se koristi za isplate gotovog novca sa tekućeg računa.

Nalog za isplatu sadrži sledeće osnovne elemente: naziv platioca, naziv primaoca plaćanja, broj tekućeg računa platioca, oznaku valute, iznos, svrhu isplate, šifru plaćanja, broj modela poziva na broj zaduženja, poziv na broj zaduženja, mesto i datum prijema, datum izvršenja, i pečat i potpis platioca (overu).

Platne naloge Banka može izvršiti i kada ne sadrže sve elemente iz ovog člana, ako utvrdi da su elementi koji su navedeni u nalogu dovoljni za njegovo izvršenje.

### *Član 8.*

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.

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.

Banka zadržava pravo da od korisnika traži dodatne informacije vezane za platnu transakciju, ukoliko takva obaveza proizlazi iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma ili internih akata Banke donesenih na osnovu tih propisa.

## **Saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije**

### *Član 9.*

Banka će izvršiti platnu transakciju samo ukoliko je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja.

Ukoliko ne postoji saglasnost-autorizacija Korisnika za izvršenje platne transakcije, smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije na sledeće načine:

- izdavanjem i potpisivanjem platnog naloga u papirnom obliku,
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga

- unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije podizanja gotovine ili neke druge usluge na bankomatu od strane pružaoca platnih usluga koji je izdavalac platnog instrumenta (unos PIN-a ili drugih sigurnosnih elemenata).

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

#### *Član 10.*

Korisnik odgovara za potpunost i tačnost podataka navedenih na platnom nalogu.

Banka neće primiti nalog ako do trenutka prijema utvrdi neispravnost nekog od njegovih elemenata ili postojanje drugih bitnih razloga.

Da bi platni nalog platioca u papirnom obliku bio izvršen neophodno je da je uredno popunjen (potpuno i čitko, bez ispravljenih, precrtanih ili brisanih podataka) na propisanom obrascu platnog naloga, kao i da su obezbeđena novčana sredstva u visini zahtevane transakcije i naknade koju Banka naplaćuje za pružanje platne usluge.

Da bi platni nalog primaoca plaćanja bio izvršen neophodno je da pored uredno popunjenog platnog naloga bude priložena odgovarajuća dokumentacija kojom se dokazuje osnov transakcije.

Da bi nalog izdat upotrebom platnog instrumenta na bankomatu Banke bio realizovan neophodno je da budu ispunjeni uslovi predviđeni ugovorom sa pružaocem platnih usluga koji je izdao platni instrument, a naročito validnost platnog instrumenta, raspoloživost sredstava, unos PIN-a i sl.

Ako Banka izvrši platni nalog u skladu s navedenom jedinstvenom identifikacionom oznakom, smatra se da je nalog za plaćanje izvršen uredno.

Ako korisnik banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netačan bitan deo platnog naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravovremenost izvršenja.

Ako je na nalogu za plaćanje 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.

Banka u slučajevima navedenim u st. 6-9, odgovara samo za izvršenje platne transakcije u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom.

#### *Član 11.*

Pre izvršenja transakcije Banka vrši identifikaciju Korisnika uvidom u identifikacioni dokument odnosno na osnovu unosa personalizovanih identifikacionih podataka ukoliko se transakcija izvršava na bankomatu.

Platni nalog se smatra izvršenim:

- kada je iznos platne transakcije po platnom nalogu platioca odnosno primaoca odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja,
- kada je Korisniku isplaćen novac na bankomatu Banke, odnosno izdata potvrda da je obavljena druga usluga u zavisnosti od mogućnosti uređaja.

### **Odbijanje naloga za plaćanje**

#### *Član 12.*

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za izvršenje naloga propisani članom 8 -10 Opštih uslova.

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.

Banka dostavlja Korisniku obaveštenje iz prethodnog stava bez odlaganja, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje platnog naloga.

Banka može korisniku naplatiti naknadu za obaveštavanje o odbijanju naloga za plaćanje ako je razlog odbijanja objektivne prirode kao napr. nedovoljno stanje na računu ili nalog nije bio ispunjen u skladu s ovim Opštim uslovima. Visina naknade određuje se Cenovnicima Banke.

Banka ima pravo da odbije nalog koji ispunjava sve uslove za izvršenje ukoliko bi njegovo izvršenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa.

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

## **Opoziv naloga za plaćanje**

### *Član 13.*

Platilac može opozvati nalog najkasnije do trenutka prijema naloga od strane Banke, odnosno, kad je Platilac s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja naloga, najkasnije do krajnjeg vremena za prijem naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Opoziv naloga za plaćanje platilac može učiniti samo lično u Poslovnici banke podnošenjem drugog primerka platnog naloga ukoliko isti nije ušao u klirinšku obradu odnosno sistem RTGS Narodne banke Srbije.

Opoziv naloga nakon proteka rokova iz proteka rokova iz stava 1-2. ovog člana, Banka može naplatiti, u skladu sa Cenovnicima Banke.

Po isteku rokova za opoziv, korisnik platnih usluga platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom.

## **Rok izvršenja platne transakcije**

### *Član 14.*

Platne Naloge Banka izvršava s obzirom na vreme prijema naloga u skladu sa Terminskim planom.

## **V INFORMISANJE KORISNIKA**

### **Informisanje u predugovornoj fazi**

### *Član 15.*

Banka je dužna je da Korisniku Pružalac platnih usluga dužan je da, pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, korisniku platnih usluga učini lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga;
- 2) rok za izvršenje platne transakcije;
- 3) vrstu i visinu svih naknada koje pružalac platnih usluga naplaćuje korisniku platnih usluga, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje 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 pružalac platnih usluga koristi za platnu transakciju.

Dostupnost informacija iz prethodnog stava ovog člana Banka obezbeđuje objavljivanjem na vidnom mestu, u Poslovniciama u kojima se pružaju platne usluge i na Internet stranici Banke, sledećih dokumenata:

- ovih Opštih uslova koji sadrže informacije o podacima koje je Korisnik dužan da navede u platnom nalogu radi pravilnog izvršenja istog tj. o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije,
- Terminskog plana kojim se utvrđuje vreme prijema i rok za izvršenje platnih transakcija od strane Banke,
- Cenovnika Banke kojima su utvrđene vrste i visina naknada koje Banka naplaćuje,
- Dnevne kursne liste koja važi na dan iniciranja jednokratne platne transakcije ukoliko njeno izvršavanje uključuje zamenu valute.

Za platne transakcije inicirane na bankomatima Banke, prethodne informacije Korisniku obezbeđuje pružalac platnih usluga koji je izdao platni instrument - platnu karticu.

Na zahtev korisnika platnih usluga, pružalac platnih usluga dužan je da informacije iz stava 1. ovog člana tom korisniku dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Pružalac platnih usluga može korisniku platnih usluga pružiti informacije iz stava 1. ovog člana u obliku nacrtu ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili platnog naloga koji sadrži ove informacije.

### **Informisanje platioca pre izvršenja jednokratne platne transakcije**

### *Član 16.*

Banka je dužna da, pre izvršenja jednokratne platne transakcije 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 pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje 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 platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- 5) datum prijema platnog naloga.

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da, na zahtev platioca, informacije iz stava 1. ovog člana dostavi platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

### **Informacije za platioca nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije**

#### *Član 17.*

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je 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 pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje 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 platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- 5) datum prijema platnog naloga.

Banka je dužna da, na zahtev platioca, informacije iz stava 1. ovog člana dostavi platiocu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

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

## **VI NAKNADE I KURS ZAMENE VALUTA**

### **Naknade**

#### *Član 18.*

Za obavljanje platnih usluga Banka naplaćuje naknade u skladu sa Cenovnikom proizvoda i usluga za stanovništvo I RPG, Cenovnikom proizvoda i usluga za preduzetnike, Cenovnikom proizvoda i usluga za pravna lica Direkcije za mala preduzeća I preduzetnike, Cenovnikom platnih usluga za pravna lica i Cenovnikom proizvoda i usluga usluga za Ekspres ekspoziture (u daljem tekstu Cenovnici Banke), koji predstavlja sastavni deo ovih Opštih uslova.

Banka Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju platne transakcije.

Naknade za izvršavanje naloga za isplatu ili obavljanje druge usluge na bankomatu Banke regulisane su okvirnim ugovorom sa pružaocem platnih usluga koji je izdao platnu karticu.

### **Kurs zamene valuta**

#### *Član 19.*

Kod zamene domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu, Banka primjenjuje kurs iz Kursne liste Banke, koja je važeća u trenutku zamene, osim ako ugovorne strane za pojedini slučaj ne ugovore drugačije.

## VII ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

### Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju

#### Član 20.

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 vrijeme 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 platnočev 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 ima pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

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

#### Član 21.

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

Ako 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, 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.

Banka je dužna, ako je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, 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.

### Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

#### Član 22.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, pružalac platnih usluga dužan je da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

### Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

#### Član 23.

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 određivanje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu platnih usluga.

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

U slučaju iz stava 2. ovog člana, korisnik platnih usluga ima pravo da od svog pružaoca platnih usluga 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).

Ako je tako utvrđeno u okvirnom ugovoru, pružalac platnih usluga može korisniku platnih usluga naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz stava 3. ovog člana.

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

## **Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona**

### *Član 24.*

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.

## **VIII ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA PLATNIH USLUGA**

### *Član 25.*

Ako se pružalac platnih usluga ili izdavalac elektronskog novca ne pridržava odredaba, zakona, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju platne usluge, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora o platnim uslugama, korisnik platnih usluga, odnosno imalac elektronskog novca imaju pravo na zaštitu svojih prava i interesa.

Na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga i imalaca elektronskog novca primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga, a koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga.

Na nepravilne ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u oblasti pružanja platnih usluga i izdavanja elektronskog novca, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

### **Pravo na prigovor**

#### *Član 26.*

Korisnik ima pravo da uputi prigovor Banci, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na platne usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

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 dužna je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se korisnik upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

### **Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije**

#### *Član 27.*

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za davanje odgovora.

Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

### **Vansudsko rešavanje spornog odnosa**

#### *Član 28.*

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između podnosioca prigovora i davaoca finansijskih usluga može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

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



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

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Banke.

## **IX. ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

### *Član 29.*

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u posed u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti, kao i Opšti uslovi poslovanja Erste Bank AD Beograd.

## **X. ZAVRŠNE ODREDBE**

### *Član 30.*

Opšti uslovi izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u Poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.

Platilac ima pravo da zahteva primerak Opštih uslova na papiru ili drugom trajnom nosaču.

Korisnik potpisom platnog naloga potvrđuje da je upoznat sa odredbama Opštih uslova i da pristaje na njihovu primenu.

Sastavni deo ovih Opštih uslova čine Cenovnici i Terminski plan Banke.

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

**Opšti uslovi primenjuju se počev od 01.10.2015. godine.**