

TARIFA NAKNADA ZA JKP PARKING SERVIS NOVI SAD

-za fizička lica korisnike nSpark mobilne aplikacije-

U PRIMENI OD 07.05.2024.

1.	ELEKTRONSKI NOVAC PAYSPOT DOO NOVI SAD		
1.1.	Vaučer za JKP Parking servis Novi Sad		
	Vrsta naknade	Period	Iznos naknade
1.1.1	Naknada za izvršenje platne transakcije kupovine vaučera upotrebom platne kartice	Po transakciji	3%, min 15 RSD
1.1.2	Naknada za izvršenje platne transakcije kupovine vaučera upotrebom IPS Skeniraj metode plaćanja	Po transakciji	0,6%, min 6 RSD
1.1.3	Plaćanje vaučerom	Po transakciji	Bez naknade
1.1.4	Otkup*	Po transakciji	3%, min. 100,00 RSD
1.1.5	Upit stanja**	Po upitu	Bez naknade

* Otkup vaučera je moguće izvršiti na uplatnim mestima Institucije i kod zastupnika Institucije. Ukoliko imalac e-novca zahteva otkup na dan prestanka važenja ili u roku od godinu dana nakon prestanka važenja Ugovora, Institucija vrši celokupan otkup e-novca, bez naknade.

** Upit se vrši na PaySpot Online aplikaciji koja je dostupna na internet prezentaciji Institucije www.payspot.co.rs ili mobilnoj aplikaciji JKP Parking servisa Novi Sad nSpark.

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE
PLATNIH USLUGA I IZDAVANJE ELEKTRONSKOG NOVCA**

I OPŠTE ODREDBE

Član 1

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga i izdavanje elektronskog novca (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) PaySpot d.o.o. Novi Sad, Institucija elektronskog novca (u daljem tekstu: Institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik).

Podaci o Instituciji su sledeći:

Poslovno ime:	PaySpot doo Novi Sad
Adresa:	Branimira Ćosića br.2/II/201B, Novi Sad
Matični broj:	21157074
PIB:	109296534
Šifra delatnosti:	6419
Broj registracije kod Agencije za privredne registre:	106219/2015
Broj dozvole Narodne banke Srbije:	54/17.05.2016., 89/09.12.2021., 4/09.02.2023.
e-mail za komunikaciju:	office@payspot.co.rs
Kontakt centar Institucije:	+381 021/310-3000
Internet prezentacija:	www.payspot.rs

Institucija pruža sledeće platne usluge u skladu sa Rešenjem Narodne banke Srbije i to:

1. Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2. Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
3. Usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to: transferom odobrenja, direktnim zaduženjem (uključujući jednokratno direktno zaduženje), korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
4. Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga i to: transferom odobrenja, direktnim zaduženjem (uključujući jednokratno direktno zaduženje), korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
5. 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;

6. Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioce ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaocem pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja;
7. Izdavanje elektronskog novca i drugi poslovi povezani sa izdavanjem i korišćenjem elektronskog novca.

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čini:

- Tarifa naknada
- Terminski plan

Opšti uslovi poslovanja, Tarifa naknada i Terminski plan su dostupni Korisnicima platnih usluga na uplatnim mestima i na internet prezentaciji Institucije.

II POJMOVI

Član 2

Pojmovi u smislu ovih Opštih uslova poslovanja imaju sledeće značenje:

Institucija je Institucija elektronskog novca - PaySpot d.o.o. Novi Sad, sa podacima navedenim u članu 1 ovih Opštih uslova poslovanja. Superviziju i nadzor poslovanja Institucije vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br.12. Institucija pruža platne usluge preko filijala Institucije i filijala Zastupnika. Institucija vrši distribuciju i otkup elektronskog novca preko filijala Institucije, filijala Zastupnika i Distributera. Spisak i adresa filijala Institucije, Zastupnika i Distributera se objavljuju na internet prezentaciji Institucije.

Pružalac platne usluge je Institucija koja je osnovana i posluje kao Institucija elektronskog novca.

Zastupnik označava preduzetnika ili pravno lice kome je Institucija, na osnovu pisanog ovlašćenja poverila pružanje jedne ili više platnih usluga osim usluga izdavanja elektronskog novca. Kod pružanja usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku platnih usluga za obezbeđenje plaćanja registracije vozila učesnik je obrade kredita, a takođe obavlja i usluge tehničkog pregleda i registracije.

Korisnik označava fizičko, pravno lice ili preduzetnik koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu

platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga, kao i Imalac elektronskog novca.

Korisnik kredita je fizičko lice korisnik platne usluge u svojstvu Platioca, odnosno korisnik usluge tehničkog pregleda i registracije vozila koje potpisuje naloge za uplatu (naloge i Specifikacija naloga za uplatu) čime inicira izvršenje platne transakcije koju sprovodi Institucija.

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 platni račun-fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog.

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

Platne usluge su usluge koje Institucija pruža Korisnicima po osnovu ugovora sklopljenog između Korisnika i Institucije, kao i druge usluge koje Institucija pruža u skladu sa zakonom i Rešenjem Narodne banke Srbije (u daljem tekstu: NBS).

Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.

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.

Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.

Transfer odobrenja označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija.

Jednokratna platna transakcija predstavlja platnu transakciju koja se izvršava bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja.

Novčana doznaka je usluga kod koje Institucija 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. Korišćenjem usluge novčane doznake ne zaključuje se okvirni ugovor između platioca/primaoca i Institucije već svaka novčana doznaka predstavlja zasebni Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji. Uslovi izvršenja za novčane doznake predstavljaju sastavni deo ovih OUP.

Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga.

Izvod ili Izveštaj prometa po platnom računu označava izveštaj o izvršenim platnim transakcijama Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Payspot dostavlja Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnom ugovoru kao i na zahtev samog Korisnika.

Gotov novac označava novčanice i kovani novac.

Novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac.

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.

Platna kartica označava platni instrument koji omogućava njenom imaocu izvršenje platne transakcije, odnosno, omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mestu trgovca, podizanje gotovog novca u domaćoj valuti, kao i korišćenje drugih usluga na POS terminal.

PIN (Personal Identification Number) je lični identifikacioni broj poznat samo Imaocu e-novca, koji se koristi za autorizaciju platnih transakcija pri korišćenju platne kartice.

CVV je verifikacioni kod kartice, koji sadrži tri cifre, ispisan je na poleđini kartice, i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice. Kod virtuelnih kartica CVV ne mora biti ispisan na licu kartice, već korisniku može biti uručen u formi za koju se Institucija odlučuje.

Datum isteka platne kartice predstavlja vremenski period posle kojeg platna kartica više ne može biti korišćena i predstavlja jedan od sigurnosnih elemenata platne kartice.

Neodobrena platna transakcija obavljena korišćenjem kartice označava platnu transakciju nastalu korišćenjem izgubljenih ili ukradenih kartica, odnosno platnu transakciju za čije izvršenje korisnik kartice nije dao saglasnost u formi i na način koji su utvrđeni ugovorom o platnim uslugama između korisnika i izdavaoca kartice.

POS terminal označava uređaj koji omogućava korišćenje kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski.

Direktno zaduženje je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa i obuhvata sve pojedinačne platne transakcije bez obzira da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija.

Platni nalog ili Nalog za plaćanje je instrukcija koju Korisnik podnosi Instituciji, a kojom se traži izvršenje platne transakcije, a prema obliku plaćanja može da bude: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos.

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je

određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

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.

Instant plaćanje na internet prodajnom mestu Trgovca je plaćanje koje Korisnik realizuje skeniranjem IPS QR koda, koristeći mobilnu aplikaciju svoje banke (metoda "IPS skeniraj").

Kliring NBS sistem označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a nalozi za prenos se izvršavaju po osnovu transfera odobrenja kojim učesnik inicira prenos novčanih sredstava, u svoje ime i za svoj račun, kao i radi izvršavanja platnih transakcija svojih korisnika platnih usluga. Nalozima za prenos u Kliring NBS sistemu izvršavaju se transferi odobrenja u pojedinačnom iznosu koje je propisan Pravilima rada kliring platnog sistema NBS.

RTGS sistem (obračun u realnom vremenu po bruto principu) označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a podrazumeva obradu i poravnanje pojedinačnih naloga za prenos učesnika u najkraćem mogućem vremenu – i to do visine pokriva na računu. U RTGS NBS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za prenos, u skladu sa Odlukom o minimalnoj vrednosti platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu.

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 (npr. Papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara, elektronska pošta i sl.).

Terminski plan predstavlja poseban dokument Institucije kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija i elektronskog novca. Terminski plan se nalazi istaknut u svim filijalama Institucije, filijalama Zastupnika i Distributera, kao i na internet prezentaciji Institucije.

Tarifa naknada označava poseban dokument Institucije kojim se definišu sve vrste, visine, način obračuna i naplate naknada i troškova koje Institucija naplaćuje od Korisnika kod izvršavanja platnih transakcija, vršenja platnih usluga i izdavanja, korišćenja i otkupa elektronskog novca. Tarifa naknada istaknuta je u svim filijalama Institucije, filijalama Zastupnika i Distributera, kao i na internet prezentaciji Institucije.

Trajni nalog označava instrukciju koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršenje transfera odobrenja u skladu sa terminskim planom ili na unapred utvrđeno vreme.

Usluge povezane sa platnim računom označavaju sve usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, uključujući uslugu koja omogućava uplatu gotovog novca na platni račun, uslugu koja omogućava isplatu gotovog novca sa platnog računa, uslugu prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to transferom odobrenja.

Zakon označava Zakon o platnim uslugama.

Elektronski novac označava elektronski novac (u daljem tekstu e-novac) koji je namenjen izvršenju novčanih transakcija malih novčanih vrednosti, čiji mesečni limit potrošnje ne prelazi 15.000,00 RSD ili čija ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjena u elektronski novac ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000,00 RSD. Ova vrsta elektronskog novca je namenjena za kupovinu robe/usluga na teritoriji Republike Srbije i u druge svrhe se ne može koristiti.

Distributer označava pravno lice i/ili preduzetnik sa kojim je Institucija zaključila Ugovor o distribuciji ili Ugovor o distribuciji i otkupu e-novca.

PAN (Primary Account Number) je broj kartice, tj. šesnaestocifreni broj koji se nalazi na licu kartice i predstavlja jedan od sigurnosnih elementa platne kartice. Kod virtuelnih kartica PAN ne mora biti ispisan na licu kartice, već korisniku može biti uručen u formi za koju se Institucija odluči.

Imalac e-novca označava fizičko lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac.

Potvrda o izdavanju elektronskog novca predstavlja dokaz o izdatom elektronskom novcu i sigurnosni kod koji je neophodan za korišćenje elektronskog novca.

Prihvatilac označava pružaoca platnih usluga koji Trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnih instrumenata za elektronski novac.

Kredit za izvršenje platne transakcije u vezi sa registracijom motornih vozila predstavlja iznos novčanih sredstava koji Institucija odobrava Korisniku platnih usluga uz određenu kamatnu stopu, na određeni rok i pod ostalim uslovima iz Ugovora o kreditu, a u vezi sa platnom uslugom izvršenja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenom Korisniku.

Sigurnosni kod predstavlja kombinaciju cifara (broja platnog instrumenta/PAN-a i broja Potvrde o izdavanju elektronskog novca/CVV koda) koji se koristi prilikom autorizacije transakcija za elektronski novac.

Kod za deblokadu elektronskog novca predstavlja kombinaciju cifara koji se distribuiraju Korisniku prilikom blokade istog instrumenta elektronskog novca, u štampanoj formi u filijali Institucije ili putem e-maila.

Internet platforma je virtuelna prodavnica koja predstavlja softversko rešenje Organizatora internet platforme kojim se Potrošačima omogućava kupovina robe ili usluga, odnosno jednom ili više Trgovaca oglašavanje i prodaja robe/usluga na Internet platformi.

Organizator internet platforme je pravno lice/preduzetnik - vlasnik internet platforme.

Prodajno mesto označava internet stranicu (internet prodajno mesto ili internet prodavnicu), odnosno drugu virtuelnu lokaciju ili fizičko prodajno mesto na kojoj je Primalac plaćanja omogućio obavljanje transakcija elektronskim novcem/platnim karticama.

Potrošač je platilac, fizičko lice koje daje nalog za izvršenje platne transakcije u cilju kupovine robe/usluge.

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.

Trgovac je fizičko ili pravno lice ili preduzetnik koji oglašava i prodaje robe/usluge.

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.

Prigovor je obraćanje Korisnika Instituciji kao davaocu usluga, na način utvrđen propisima, kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem Institucije ili ukazuje na njene propuste.

Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je identifikacioni broj, podatak o lokaciji, identifikator u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.

III OKVIRNI UGOVOR O PLATNIM USLUGAMA

Član 3

Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje platnih računa korisnika platnih usluga i za izvršavanje budućih, pojedinačnih, platnih transakcija (uplata, isplata, novčana doznaka). Okvirni ugovor o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) čine:

- Opšti uslovi poslovanja Institucije
- Tarifa naknada
- Terminski plan
- Ugovor o pružanju platnih usluga

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima platnih usluga, Institucija pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavlja Korisniku sledeće informacije:

- Informacije o poslovnom imenu Institucije, sedištu, adresi, registru pružaoca i organu koji vrši nadzor

nad radom Institucije.

- Informacije o uslovima korišćenja platnih usluga po vrstama usluga, opis platnih usluga, forma i način davanja i povlačenja saglasnosti, vreme kad se smatra da je pružalac platnih usluga primio nalog i rok za izvršenje platne transakcije.
- Informacije o naknadama po svakoj vrsti usluga, informacije o načinu i sredstvima komunikacije, učestalost pružanja informacija, jezik, pravo korisnika da u toku trajanja ugovora dobije na papiru ili trajnom nosaču kopiju okvirnog ugovora.
- Informacije u vezi odgovornosti platioaca za neodobrenu platnu transakciju kao i iznos gubitka, način i rokovi u kojima je korisnik dužan da obavesti Instituciju o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i da zahteva pravilno izvršenje, odgovornost Institucije za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju; uslovi za povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije.
- Uslovi za izmenu i dopunu kao i prestanak Okvirnog ugovora (prihvatanje okvirnog ugovora bez davanja izričite saglasnosti i pravo na raskid; trajanje ugovora; uslovi za jednostran raskid i ništavost).
- Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga u smislu propisa koji se primenjuju na okvirni ugovor i nadležnost suda; pravo na prigovor, pritužbu, vansudsko rešavanje sporova u skladu sa zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Navedene informacije Institucija pruža Korisniku (fizičkom licu i preduzetniku) dostavljanjem ovih Opštih uslova poslovanja i ostalih dokumenata koji su sastavni deo Okvirnog ugovora (nacrt Okvirnog ugovora). Institucija će Korisniku (fizičkom licu i preduzetniku) dostaviti u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora i Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Pregled usluga i naknada je Korisniku dostupan u filijalama Institucije i filijalama Zastupnika kao i na internet prezentaciji Institucije.

Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na srpskom jeziku, na neodređeno vreme. Institucija zadržava pravo izmene i/ili dopune Okvirnog ugovora i njegovih priloga. Institucija o predlogu izmena Okvirnog ugovora obaveštava Korisnika (fizičko lice i preduzetnika) 2 (dva) meseca, a Korisnika (pravno lice) 15 dana pre predloženog dana početka primene izmena. Korisnik se obaveštava u pisanoj formi (poštom ili slanjem na e-mejl), kako bi imao dovoljno vremena da donese odluku o prihvatanju izmena.

Ako korisnik pre dana početka primene predloženih izmena Okvirnog ugovora ne obavesti Instituciju da nije saglasan sa predloženim izmenama Institucija će smatrati da je Korisnik prihvatio izmene i bez davanja izričite saglasnosti.

Korisnik može u bilo kom momentu da traži raskid Okvirnog ugovora dostavljanjem pisanog zahteva za raskid ugovora koji ne može biti duži od mesec dana. Institucija ne naplaćuje Korisniku naknadu za raskid ugovora. Zahtev za raskid ugovora korisnik mora dostaviti na adresu Institucije ili lično kod Zastupnika Institucije. Korisnik je u obavezi da izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji do momenta raskida Okvirnog ugovora.

Institucija može jednostrano, pisanim putem u bilo koje vreme da raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 2 (dva) meseca kada je Okvirni ugovor zaključen sa fizičkim licima, odnosno uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana kada je Okvirni ugovor zaključen sa pravnim licima ili u roku utvrđenom Okvirnim ugovorom.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora Korisnik potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora i ima pravo da zahteva da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi i u papirnom-pisanom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

Okvirni Ugovor je moguće zaključiti sa Korisnicima pravnim licima i preduzetnicima u cilju prijema pazara i prenosa uplaćenih sredstava na tekuće račune Korisnika u poslovnim bankama.

Za uslugu prijema i obrade pazara, Institucija od Korisnika ove usluge naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada ili Ugovorom.

IV UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

Član 4

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji kojim se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije čine Opšti uslovi poslovanja/Uslovi izvršenja novčane doznake, potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, Tarifa naknada i Termini plan.

Pre izvršenja jednokratne platne transakcije Institucija Korisniku čini lako dostupnim informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršavanja platnog naloga, rok za izvršenje platne transakcije, vrstu i visinu naknada ako se iste naplaćuju Korisniku, kurs zamene valuta ukoliko se isti koristi za platnu transakciju.

Izdavanjem platnog naloga smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Institucije. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili platnog naloga) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije (potpisom naloga). Institucija će Korisniku odmah nakon prijema platnog

naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, učiniti dostupnim informacije o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije, informacije koje se odnose na primaoca plaćanja, iznos i valutu platne transakcije, iznos naknade ukoliko se korisniku naplaćuje, datuma prijema platnog naloga, kurs zamene valuta ako se vrši zamena valuta.

Ove informacije se dostavljaju korisniku platne usluge na platnom nalogu za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Institucija pruža usluge prijema pazara Korisnicima platnih usluga pravnim licima i preduzetnicima i vrši uslugu prenosa uplaćenih sredstava na tekuće račune Korisnika u poslovnim bankama. Pri postupku uplate pazara, Institucija je u obavezi da sprovede postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji.

Za uslugu prijema i obrade pazara, Institucija od korisnika ove usluge naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada.

Institucija može sa Korisnikom zaključiti i Ugovor o pružanju usluge prijema obrade pazara.

V PLATNI RAČUN

Član 5

Platni račun koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene, u vezi sa uslugama koje Institucija pruža Korisniku – fizičkom licu.

Korisnik raspolaže sredstvima na računu isključivo ispostavljanjem platnih naloga u okviru raspoloživog stanja. Nalog za uplatu, za isplatu i prenos, u papirnom obliku sastoji se od dva primerka. Institucija će jedan primerak overiti i vratiti Korisniku kao potvrdu o primljenom nalogu.

Zahtev za otvaranje platnog računa korisnik podnosi na propisanom obrascu Institucije.

Zahtev popunjava i potpisuje korisnik odnosno punomoćnik, zakonski zastupnik ili staratelj korisnika, na osnovu overenog punomoćja, izvoda iz matične knjige rođenih ili rešenja o starateljstvu, kada platni račun ne otvara korisnik lično.

Institucija otvara korisniku platni račun na osnovu podnetog zahteva za otvaranje računa i zaključenog Ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Platni račun ima jedinstvenu identifikacionu oznaku – broj platnog računa dodeljen od strane Institucije koji se utvrđuje Ugovorom o otvaranju i vođenju platnog računa i koja se koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije korisnika, odnosno platnog računa.

Institucija zaključuje Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa, odnosno okvirni ugovor, sa korisnikom na osnovu sledećih dokumenata:

- zahtev za otvaranje računa (na obrascu Institucije);
- lični identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš) na osnovu kojeg se sprovodi postupak identifikacije fizičkih lica.

Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtevu za otvaranje tekućeg računa odgovornost snosi korisnik.

Član 6

Pri postupku otvaranja platnog računa, Institucija je u obavezi da utvrdi i proveri identitet korisnika i sprovede ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji. Institucija ima pravo da traži i drugu dokumentaciju u skladu sa vlastitim potrebama ili propisima koji su na snazi u vreme zaključenja ugovora.

Korisnik koji želi da otvori račun u Instituciji može to da uradi lično, ili da ovlasti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun sa Institucijom zaključi ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa odnosno okvirni ugovor, kao i da raspolaže sredstvima na njegovom računu. U ovom slučaju Institucija otvara račun, odnosno omogućava raspolaganje sredstvima na računu na osnovu ovlašćenja punomoćnika koji je overio nadležni organ u skladu sa propisima.

Ovlašćenje za otvaranje platnog računa i raspolaganje sredstvima na računu koji je overio nadležni organ u skladu s propisima, u trenutku dostavljanja u Instituciju ne može biti starije od šest meseci. Ovlašćenja, koja se dostavljaju, moraju biti na srpskom jeziku ili na stranom jeziku uz dostavljeni prevod na srpski jezik od strane sudskog tumača i overena u skladu sa propisima koji uređuju tu oblast.

Ovlašćeno lice je dužno da uz ovlašćenje, Instituciji stavi na uvid i isprave na osnovu kojih se utvrđuje identitet vlasnika računa, identitet ovlašćenog lica i drugu potrebnu dokumentaciju.

U slučaju opoziva ovlašćenja ili njegove promene u bilo kom momentu, Korisnik je dužan da o tome obavesti Instituciju istog dana kada je izvršio ove radnje. Opoziv i promena ovlašćenja imaju pravno dejstvo prema Instituciji od trenutka kada je Institucija o njima obavestena.

Institucija otvara platni račun fizičkom licu i na osnovu sudskog akta, u kom slučaju ugovor o otvaranju tog računa zaključuje ovlašćeno lice iz tog akta.

Radi raspolaganja sredstvima na platnom računu, kod Institucije se deponuju potpisi vlasnika računa i lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima ukoliko ih ima, a kojim će se potpisivati obrasci platnih naloga. Institucija ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost

za štetu koju korisnik ili treća lica pretrpe zbog propuštanja Korisnika da odmah obavesti Instituciju o promenama vezanim za ovlašćenja

Ovlašćenje se ne može odnositi na pravo gašenja platnog računa izuzev ako to nije izričito navedeno u ovlašćenju, kao ni dalje prenošenje ovlašćenja po platnom računu na treće lice.

Ovlašćenja se gase opozivom od strane Korisnika, smrću Korisnika, istekom roka na koje je ovlašćenje dato, otkazom od strane samog Ovlašćenog lica odnosno iz drugih zakonom propisanih razloga. U slučaju smrti Korisnika, sredstvima na računu mogu raspolagati isključivo naslednici u skladu sa pravosnažnim rešenjem o nasleđivanju. U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima pružanja platnih usluga, Institucija pre zaključenja Okvirnog ugovora dostavlja Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Navedene informacije Institucija Korisniku pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova poslovanja i ostalih dokumenata koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora. Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji Korisnik prihvata odmah ili u roku od 1 (jednog) dana. Dokumenta se Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama Institucije.

Platni račun se otvara za uplate i isplate po različitim osnovima, a vodi se u dinarima. Institucija od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po osnovu važeće Tarife naknada. Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog platnog računa.

Institucija će od Korisnika uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja na teret platnog računa, u pisanoj formi, kao i dostavljanje dokumentacije ukoliko je to propisano zakonom ili internim aktima Institucije.

Član 7

Institucija slobodno odlučuje o izboru Korisnika i u slučaju odbijanja zaključivanja Okvirnog ugovora nije dužna da posebno obrazlaže razloge odbijanja. Ukoliko odbije da zaključi Ugovor, Institucija će omogućiti licu koje je zahtevalo otvaranje Platnog računa preuzimanje dokumentacije dostavljene u cilju otvaranja istog.

Ukoliko Korisnik želi da ugasi otvoren račun, mora da izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji po osnovu računa. Gašenje računa Institucija vrši na osnovu:

- pisanog zahteva vlasnika računa,
- bez zahteva vlasnika računa: na osnovu izvršnog sudskog rešenja zbog smrti vlasnika, na osnovu važećih propisa, u slučaju raskida ugovornog odnosa.

Nakon gašenja računa, Institucija Korisniku izdaje bez naknade potvrdu da je račun ugašen, zajedno s

podatkom da su sve obaveze prema Instituciji u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene. Potvrdu Institucija dostavlja Korisniku bez odlaganja u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a Korisnik može odrediti na koji od ova dva načina je Institucija dužna da mu ovu potvrdu dostavi. Novčana sredstva sa ugašenog računa Institucija prenosi na račun naveden u zahtevu za gašenje, odnosno vrši isplatu vlasniku računa u gotovom novcu u skladu sa zahtevom ili ugovorom.

Član 8

Institucija može primati novčana sredstva korisnika platnih usluga isključivo radi izvršenja platne transakcije u skladu sa Okvirnim ugovorom. Institucija će odobriti Platni račun Korisnika odmah nakon što je za iznos transakcije odobren račun Institucije i po prijemu svih informacija neophodnih za odobrenje Platnog računa Korisnika kao primaoca plaćanja. Odmah nakon odobranja Platnog računa Korisnika Institucija će istom omogućiti raspolaganje sredstvima, pod uslovom da ne postoje smetnje za raspolaganje sredstvima sa računa. Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca sa Računa, Institucija je dužan da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 50.000 RSD, Institucija ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana. Ukoliko Korisnik podiže u gotovini sredstva veća od 50.000,00 RSD, u obavezi je da jedan radni dan ranije najavi Instituciji takvu isplatu na broj 021/310-3000 ili mailom na office@payspot.co.rs. Sredstvima na platnom računu, u skladu sa pozitivnim propisima može raspolagati Korisnik (vlasnik) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama. Institucija vrši plaćanja na teret Računa u ime i za račun Korisnika na osnovu naloga Korisnika za realizaciju platne transakcije datog u pisanoj formi ili putem sredstava za ugovaranje na daljinu.

Odobrenje Računa Korisnika odnosno stavljanje na raspolaganje primljenih sredstava obavlja se u skladu sa Termanskim planom, a ako su novčana sredstva odobrena na račun Institucije na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Institucija primila novčana sredstva narednog poslovnog dana.

Izmena naknada za realizaciju platnih naloga i odustanak od ugovora

Član 9

U slučaju izmene uslova iz Okvirnog ugovora, Institucija se obavezuje da će blagovremeno obavestiti Korisnika i to 2 (dva) meseca pre primene izmenjene naknade na način koji je Korisnik odredio za dostavljanje izvoda.

U slučaju da Korisnik ne prihvata izmenjene naknade po osnovu pojedinačne platne transakcije i/ili drugih direktnih zaduženja sa Platnog računa, može otkazati

realizaciju transakcija i/ili raskinuti Ugovor. Ako Korisnik raskine ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida Ugovora, a ako je takva naknada plaćena unapred, Institucija je u obavezi da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade. Institucija ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora.

Obaveštavanje

Član 10

Institucija se obavezuje da Korisnika izveštava o prometu na njegovom Platnom računu jednom mesečno, nakon 5-tog dana u mesecu za prethodni mesec, ako je u istom bilo finansijskih promena. Korisnik se opredeljuje o načinu dostavljanja izvoda odabirom odgovarajuće opcije, bez naknade. Institucija će jednom godišnje bez dodatnih troškova, dostaviti Korisniku izveštaj o svim troškovima vezanim za Platni račun.

Institucija nije odgovorna za posledice nepreuzimanja uredno poslatog izvoda zbog neuredne dostave uredno poslatog izvoda, zbog promene adrese ili odsustva Korisnika sa prijavljene adrese, zbog pogrešne e-mail adrese, nedolaska u filijale Institucije i filijale Zastupnika ili drugih tehničkih problema izazvanih propustima ili ponašanjem Korisnika.

VI AUTORIZACIJA I IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Prijem platnog naloga

Član 11

Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom. Institucija prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije:

Platilac daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije, preduzimanjem sledećih radnji:

- uručivanjem potpisanog obrasca platnog naloga;
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Saglasnost se daje preduzimanjem obe radnje istovremeno. Radi izbegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) a koje se odnose na konkretnu platnu transakciju. U slučaju realizacije jednokratne platne transakcije kod koje Institucija prima platiočeva novčana sredstva za platioča ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja, smatra se da je Korisnik platnih usluga davanjem informacija potrebnih za autentifikaciju transakcije ujedno dao i svoju saglasnost za njenu realizaciju. Smatra se da je platna transakcija autorizovana kada je

Korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje. Autorizacijom naloga Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa uslovima koji su mu prezentovani neposredno pre davanja saglasnosti i ovim Opštim uslovima poslovanja, čime je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Institucije i Korisnika platnih usluga zaključen. Institucija će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- Ukoliko je platni nalog izdat i potpisan u papirnom obliku;
- Ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na platnom nalogu;
- Unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije;
- ukoliko je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom Institucije;
- Ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- Ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima);
- Kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Institucija će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku;
- Institucija će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacijskom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom;

Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik platnih usluga dao pogrešnu identifikacijsku oznaku primaoca plaćanja. Ako Korisnik platnih usluga, osim jedinstvene identifikacione oznake, Instituciji ustupi i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, platna transakcija će biti izvršena u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik platnih usluga, nezavisno od ostalih informacija u odnosu na primaoca, odnosno platioca.

VII SADRŽAJ PLATNOG NALOGA

Član 12

Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dodatne podatke.

Osnovni podaci su minimalni set podataka koje zahteva NBS za izvršenje platnog naloga u skladu sa Odlukom o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima i čine ih:

- Podaci o platiocu: ime i prezime, broj platnog računa, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja platnog računa kao i adresa platioca. Ako nije pribavljen podatak o adresi platioca, prikuplja se jedan od sledećih podataka: nacionalni identifikacioni broj ili broj ličnog dokumenta, datum i mesto rođenja ili jedinstvena identifikaciona oznaka.
- Podaci o primaocu plaćanja: ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja i broj platnog računa primaoca plaćanja, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja računa.

Oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima preko drugih platnih računa Institucija je utvrdila svojim internim aktima kako bi se Korisniku platne usluge omogućilo da na siguran, razumljiv i jednostavan način zahteva izvršenje platnih usluga u skladu sa propisima. Platni nalozi mogu biti:

- Nalozi za uplatu su platni nalozi koji se koriste za uplate gotovog novca na tekući račun uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na tekući račun.
- Nalog za isplatu je platni nalog koji se koristi za isplate gotovog novca sa tekućeg računa.
- Nalog za prenos je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg računa na tekući račun.

NBS je propisala obavezne elemente naloga.

Član 13

Smatra se da je Institucija primila platni nalog kada joj je taj nalog dostavljen na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama.

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Institucija primila platni nalog koji je izdao platilac, primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja.

Ako platni nalog, nije primljen u toku poslovnog dana definisanog Terminskim planom Institucije - smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

Institucija je Terminskim planom definisala momenat pred kraj poslovnog dana tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana.

Ako korisnik platnih usluga zahteva da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva Instituciji - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Institucije, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana Institucije.

Vreme prijema instant platnog naloga je vreme kada je isti unet u informacioni sistem Institucije.

VIII USLUGE IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA KOD KOJIH SU NOVČANA SREDSTVA OBEZBEĐENA

KREDITOM

Opšte odredbe

Član 14

Institucija vrši usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Korisniku kredita za izvršenje platne transakcije u vezi sa registracijom motornih vozila kod Zastupnika registrovanih kod NBS za ovu platnu uslugu. Osnovni uslovi Kredita su:

- Namena Kredita: Ispunjenje obaveza u vezi sa registracijom motornih vozila
- Period otplate Kredita: do 12 meseci
- Kamatna stopa: fiksna
- Metod obračuna kamate: proporcionalni
- Otplata Kredita: mesečno
- Valuta Kredita: dinarski kredit

Institucija kreditnu ponudu objavljuje na svojoj internet prezentaciji i kod Zastupnika. O uslovima odobravanja Kredita (minimalni i maksimalni iznos Kredita, period otplate Kredita, vrsta i visina nominalne kamatne stope, efektivna kamatna stopa, vrsta i visina naknada, instrumenti obezbeđenja, svi troškovi Kredita koji padaju na teret Korisnika kredita) i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje Kredita, Korisnik kredita može da se informiše kod Zastupnika gde podnosi zahtev za Kredit.

Institucija pri oglašavanju kreditnih proizvoda jasno i precizno na reprezentativnom primeru navodi: a) vrstu Kredita; b) visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope; c) efektivnu kamatnu stopu; d) valutu u kojoj se ugovara Kredit; e) period na koji se ugovara Kredit; g) ukupan iznos Kredita; h) sve troškove koji padaju na teret Korisnika kredita.

Zastupnik će potencijalnom Korisniku kredita u predugovornoj fazi na njihov zahtev dati u pisanoj/elektronskoj formi informacije o dokumentaciji koje je Korisnik kredita dužan da podnese. Proces odobravanja i realizacije kredita počinje, podnošenjem zahteva za kredita od strane potencijalnog Korisnika kredita, kod Zastupnika. Institucija razmatra zahtev za Kredit samo u slučaju kada je prikupljena celokupna potrebna dokumentacija.

U skladu sa Zakonom o Sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma Zastupnik vrši identifikaciju potencijalnog Korisnika kredita. Institucija pribavlja saglasnost Korisnika kredita o obradi podataka o ličnosti.

Po prijemu zahteva i ostale neophodne dokumentacije, Institucija procenjuje kreditnu sposobnost

potencijalnog Korisnika kredita na osnovu podataka koje im je on dostavio i uvida u bazu podataka o zaduženosti Korisnika kredita na osnovu njegove potpisane saglasnosti na propisanom obrascu. Ako je Zahtev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti, Korisnik kredita će u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga biti odmah, pismeno, bez naknade obavešten o podacima iz te baze.

Nakon završenog procesa identifikacije i na osnovu podnete dokumentacije, Institucija donosi odluku o kreditu. Potpisivanjem ugovorne dokumentacije Korisnik kredita potpisuje i Specifikaciju naloga za uplatu izdatu od strane Zastupnika koji je i pružalac usluge tehničkog pregleda i registracije vozila. Na osnovu potpisane Specifikacije naloga za uplatu od strane Korisnika kredita, koja je instrukcija za izvršenje jednokratne platne transakcije plaćanja troškova registracije vozila, u ime i za račun Korisnika kredita, Institucija (kao platiočev pružalac platnih usluga) će izvršiti platne transakcije iz sredstava odobrenog kredita u skladu sa Ugovorom o kreditu i Termiskim planom. Sredstva iz kredita uplaćuju se u korist računa Primaoca plaćanja, a na teret posebnog računa Institucije.

Način i uslovi zaključenje ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji su navedeni Članom 4 Opštih uslova poslovanja.

Proces odobravanja i realizacije Kredita

Član 15

Proces odobravanja i realizacije Kredita sastoji iz sledećih faza:

- Informisanje u predugovornoj fazi
- Faza unosa zahteva i odlučivanje
- Faza ugovaranja
- Faza realizacije

Informisanje u predugovornoj fazi

Potencijalni Korisnik kredita se može informisati o uslovima kredita u Opštim uslovima poslovanja, Tarifi naknada i Termiskom planu Institucije, koji su vidno postavljeni na internet prezentaciji Institucije, kao i kod Zastupnika gde može preuzeti dokumentaciju za podnošenje Zahteva za kredit.

Zastupnik potencijalnog Korisnika kredita informiše o nameni kredita, minimalnom i maksimalnom iznosu kredita, periodu otplate kredita, vrsti i visini nominalne kamatne stope, valuti kredita, vrsti i visina naknada za odobrenje kredita i izvršenje jednokratne platne transakcije, instrumentima obezbeđenja, troškovima kredita, efektivnoj kamatnoj stopi, uslovima i obavezama koje proizilaze iz ugovora o kreditu kao i da

na njegov zahtev može dobiti nacrt Ugovora o kreditu, bez naknade.

U cilju preliminarne kalkulacije na zahtev potencijalnog Korisnika kredita, Zastupnik vrši unos podataka o iznosu kredita, roku otplate kredita i datumu dospeća rate kredita u aplikativni program Institucije.

Na osnovu preliminarne kalkulacije u aplikativnom programu Institucije, Zastupnik pruža informacije potencijalnom Korisniku kredita o iznosu rate kredita, troškovima koji prate odobrenje, nominalnoj kamatnoj stopi po kojoj se odobrava Kredit, ukupnom iznosu za otplatu kredita i efektivnoj kamatnoj stopi.

Ukoliko je potencijalni Korisnik kredita zainteresovan za plaćanje troškova registracije iz sredstava kredita, Zastupnik aplikativno vrši kreiranje Specifikacije naloga za uplatu (u daljem tekstu: Specifikacija) koji su predmet finansiranja iz sredstava kredita. Specifikacija sadrži naloge za uplatu koji označavaju instrukciju kojom Korisnik kredita, od svog pružaoca platne usluge (Institucije) kao davaoca kredita, zahteva da se iz odobrenog kredita izvrše platne transakcije na račune Primalaca plaćanja u specificiranim iznosima. Ukupan iznos na Specifikaciji može biti u celosti ili delimično finansiran iz sredstava kredita, u skladu sa zahtevom Korisnika kredita. Na Specifikaciji naloga se navodi iznos naloga koji se plaća iz sredstava Kredita ili iz Kredita i sopstvenih sredstava Korisnika kredita. Zastupnik štampa Specifikaciju i dostavlja je potencijalnom Korisniku kredita.

Institucija je dužna da potencijalnom Korisniku kredita pruži odgovarajuća objašnjenja i informacije o uslovima koji se odnose na zaključenje Ugovora o kreditu i to na način koji će potencijalnom Korisniku kredita omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li Ugovor o kreditu odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji potencijalnog Korisnika kredita ni jednog trenutka neće dovesti u zabludu, posebno imajući u vidu posledice neispunjavanja ugovornih obaveza.

Institucija je dužna da potencijalnog Korisnika kredita koji namerava da sa njom zaključi Ugovor o kreditu obavesti da na svoj zahtev može dobiti bez naknade nacrt tog Ugovora kao predlog za njegovo zaključenje.

Na zahtev potencijalnog Korisnika kredita, Zastupnik može dostaviti, u pismenoj formi ili putem elektronske pošte, Informativnu ponudu koja sadrži samo ukupan iznos kredita, broj rata, visinu troškova, visinu kamate i ukupan iznos otplate po isteku roka. Informativna ponuda je nepersonalizovana i neobavezujuća, ne potpisuje se od strane Institucije i daje se potencijalnom Korisniku kredita u cilju odlučivanja da li je zainteresovan za podnošenje Zahteva za kredit.

Ukoliko je potencijalni Korisnik kredita zainteresovan za kredit nakon uvida u Informativnu ponudu, on podnosi Zahtev za kredit.

Faza unosa zahteva i odlučivanje

Potencijalni Korisnik kredita podnosi Zahtev za kredit i neophodnu dokumentaciju, na osnovu koje Zastupnik vrši unos podataka o kreditnom proizvodu u aplikativni program Institucije.

Zahtev za kredit sadrži saglasnost potencijalnog Korisnika kredita saglasnost na obradu podataka o ličnosti, kao i saglasnost za povlačenje Izveštaja Kreditnog biroa.

Institucija prikuplja osnovne podatke o Korisniku kredita uvidom u identifikacioni dokument i vrši sve radnje i mere u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca. Nakon identifikacije Korisnika kredita, Institucija vrši unos podataka o potencijalnom Korisniku kredita u aplikativni program.

Nakon izvršenog unosa u aplikativni program, Korisniku kredita se generiše i uručuje Ponuda kako bi mogao da uporedi ponude različitih davalaca iste usluge i proceni da li uslovi kredita Institucije odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji. Ponuda se izrađuje na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, i sadrži podatke propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Ovlašćeno lice Institucije potpisuje Ponudu za kredit.

Na zahtev potencijalnog Korisnika kredita, Zastupnik štampa i uručuje mu i nacrt Ugovora o kreditu.

Ukoliko je potencijalni Korisnik kredita saglasan sa uslovima Ponude za kredit, svojim potpisom na Ponudi potvrđuje da prihvata uslove iz Ponude za kredit.

Zastupnik prosleđuje Zahtev za kredit sa dokumentacijom na odlučivanje.

Ukoliko na osnovu dostavljene dokumentacije nije moguće utvrditi sve činjenice značajne za odlučivanje o Zahtevu za kredit, kao i u slučaju utvrđivanja povećanog rizika i dr. Institucija može pozvati potencijalnog Korisnika kredita i tražiti da bez odlaganja dostavi i drugu dokumentaciju za koju oceni da joj je potrebna za odlučivanje o kreditnom zahtevu, a ukoliko ne dostavi dokumentaciju, smatraće se da je odustao od Zahteva.

U slučajevima kada Institucija traži ispravku/dopunu dokumentacije u pisanoj formi, rok za odlučivanje računa se od dana podnošenja ispravljene/dodatne tražene dokumentacije. Zahtev za kredit smatra se uredno primljenim kada potencijalni Korisnik kredita dostavi Zastupniku kompletnu dokumentaciju. Ukoliko Zahtev za kredit nije potpun, odnosno ne sadrži sve neophodne podatke, aplikativni program Institucije neće dozvoliti prelazak u sledeću fazu.

Nakon unosa dodatnih podataka od strane Zastupnika u aplikativnom programu se vrši provera rejting modela nakon čega zahtev može biti automatski preliminarno odobren ili odbijen.

Ako je zahtev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti korisnika, Zastupnik bez

naknade odmah pismeno obaveštava potencijalnog Korisnika kredita o podacima iz te baze.

Institucija zadržava pravo da odbije kreditni zahtev bez obaveze da svoju odluku obrazloži Korisniku.

Faza Ugovaranja

U slučaju da je Zahtev za kredit preliminarno odobren, Zastupnik vrši preuzimanje sredstava obezbeđenja od Korisnika kredita. Nakon toga, prelazi se u fazu zaključenja Ugovora o kreditu i iz aplikativnog programa Institucije Zastupnik generiše i štampa sledeću ugovornu dokumentaciju: Ugovor o kreditu, Pregled obaveznih elemenata ugovora, Plan otplate kredita, Ponuda za kredit.

Opšte uslove poslovanja, Tarifu naknada i Terminski plan Zastupnik štampa i dostavlja na zahtev Korisnika kredita.

Ugovor o kreditu između Institucije i Korisnika kredita se sačinjava u pismenoj formi.

Ugovornu dokumentaciju potpisuju Korisnik kredita i ovlašćeno lice Institucije.

Specifikaciju naloga za uplatu potpisuje Korisnik kredita. Preduslov za puštanje kredita u korišćenje je ispravna i kompletna dokumentacija.

Ukoliko je prikupljena sva neophodna dokumentacija i ukoliko je ona ispravna, Institucija donosi konačnu odluku o odobrenju kredita i informiše Zastupnika.

Ugovor ne može da sadrži odredbe kojima se Korisnik kredita odriče prava koja su mu garantovana zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Svaka ugovorna strana dobija ugovoreni broj primeraka zaključenog ugovora. Primerak potpisane ponude i druge prateće dokumentacije Institucija zadržava u dosijeu kredita.

Zastupnik uručuje Korisniku kredita njegove primerke ugovorne dokumentacije i jasno naglašava Korisniku kredita datum dospeća prve mesečne rate i informiše ga o posledicama kašnjenja sa izmirenjem rata po Ugovoru o kreditu.

Faza realizacije

Po konačnom odobrenju Kredita, Institucija vrši puštanje kredita u korišćenje realizacijom Specifikacije, koja predstavlja instrukciju za izvršenje jednokratnih platnih transakcija predmetnih usluga, u ime i za račun Korisnika kredita. Institucija će izvršiti jednokratne platne transakcije iz sredstava odobrenog kredita Korisnika kredita u skladu sa Ugovorom o kreditu i Terminskim planom.

Sredstva iz kredita uplaćuju se u korist računa Primaoca plaćanja kod njegovog pružaoca platnih usluga, a na teret posebnog računa Institucije. Od dana realizacije

jednokratne platne transakcije počinje obračun redovne kamate.

Zastupnik potpisuje i overava Specifikaciju kao potvrdu o izvršenim platnim nalogima finansiranim iz sredstava kredita i uručuje je Korisniku kredita. Specifikacija sadrži podatke o izvršenim platnim nalogima, strukturi plaćanja, kao i sve ostale informacije za izvršenje jednokratne platne transakcije u skladu sa članom 4 Opštih uslova poslovanja. Pored Specifikacije, Zastupnik i Korisnik kredita potpisuju i platne naloge koji su navedeni u Specifikaciji.

Zastupnik vrši naplatu troškova jednokratne platne transakcije koja se obračunava u skladu sa važećom Tarifom naknada za iznose pojedinačnih transakcija.

Kamata, naknade i troškovi Kredita

Član 16

Za kredite za izvršenje platne usluge Institucija primenjuje fiksnu kamatnu stopu. Bliže određenje kamatne stope navedeno je u ugovoru o kreditu koji Korisnik potpisuje sa Institucijom. Kamatna stopa je iskazana na godišnjem nivou i obračunava se proporcionalnom metodom. Kamatu, Korisnik kredita plaća kroz mesečne anuitete otplate kredita. Kamata se obračunava od dana puštanja Kredita u korišćenje odnosno od dana realizacije jednokratne platne transakcije.

Na dospelu nenaplaćena potraživanja, od momenta dospelosti, Institucija zaračunava zakonsku zateznu kamatu saglasno važećim propisima, a ukoliko je zakonska zatezna kamata niža od ugovorene, primenjuje se ugovorena kamatna stopa.

Zatezna kamata će se obračunavati na sve neisplaćene iznose koji se duguju i koji su plativi po Ugovoru o kreditu, uključujući glavnicu, kamatu, naknadu kao i ostale troškove i druge plative iznose, za period od datuma docnje Korisnika kredita pa do datuma konačne isplate svih dugovanih iznosa.

Naknade koje Institucija ugovara i naplaćuje od Korisnika, su fiksne. Visina naknade, način i rokovi naplate obračunate naknade za usluge koje Institucija pruža Korisnicima, utvrđuju se ugovorom sa Korisnikom kredita, a u skladu sa Tarifom naknada.

Institucija od Korisnika naplaćuje i stvarne troškove koji nastanu kao posledica pružanja usluga, a u skladu sa Tarifom naknada.

Obaveštavanje Korisnika kredita u toku trajanja ugovornog odnosa

Član 17

Korisnik kredita ima pravo da zahteva, od Institucije, u pismenoj formi, bez naknade, da dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njegovim ugovornim odnosom, obaveštenje o stanju njegovog

duga po Ugovora o kreditu, i to na način i u rokovima utvrđenim Ugovorom o kreditu odnosno važećim propisima i internim aktima.

Institucija će Korisniku kredita za vreme važenja ugovora o kreditu, šestomesečno bez naknade, dostavljati obaveštenje o stanju duga po ugovoru na trajnom nosaču podataka ili poštom na adresu stanovanja (kontakt adresu) Korisnika kredita, koju je Korisnik kredita naveo u zahtevu za kredit.

Institucija je dužna da Korisniku kredita, na njegov zahtev, učini dostupnim planove otplate kredita za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

Izmena elemenata ugovora

Član 18

Ako Institucija namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost Korisnika kredita, pre primene te izmene. U slučaju da Korisnik kredita nije saglasan sa ovom izmenom, Institucija ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Izuzetno, ukoliko se visina fiksne kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist Korisnika kredita, te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti, pri čemu je Institucija dužna da o takvoj izmeni bez odlaganja obavesti korisnika u pismenoj formi i da u tom obaveštenju navede datum od kada se izmena primenjuje.

Ukoliko je u korist Korisnika kredita promenjena visina kamatne stope uz obaveštenje o ovoj promeni, Korisniku kredita se dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita.

Institucija je dužna da Korisnika kredita na ugovoreni način blagovremeno obavesti o promeni podataka koji nisu zakonom koji uređuje zaštitu korisnika finansijskih usluga propisani kao obavezni elementi ugovora.

Institucija je dužna da Korisniku kredita, na njegov zahtev, učini dostupnim planove otplate kredita za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

Sredstva obezbeđenja

Član 19

Korisnik kredita je dužan da Instituciji obezbedi adekvatna sredstva obezbeđenja otplate kredita, u skladu sa Ugovorom o kreditu.

U slučajevima navedenim u Ugovoru o kreditu Institucija ima pravo da aktivira sredstva obezbeđenja i naplati sva potraživanja po Ugovoru od Korisnika kredita.

Korisnik kredita, odnosno davalac sredstava

obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza prema Instituciji po ugovoru o kreditu, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po tom ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Institucija će Korisnika kredita, odnosno davaoca sredstava obezbeđenja pisanim putem obavestiti o tome da je Korisnik kredita izmirio sve svoje obaveze po određenom ugovoru o kreditu - u roku od 30 dana od dana izmirenja obaveza. Obaveštenje sadrži podatke o ugovoru o kreditu, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat Institucije.

Otplata i prevremena otplata kredita

Član 20

Obaveze po kreditu dospevaju na naplatu u zavisnosti od datuma dospeća za koji se Korisnik kredita opredelio prilikom podnošenja zahteva za kredit i zaključenja ugovora o kreditu.

Korisnik ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora.

Ukoliko Korisnik kredita podnese zahtev za prevremenu otplatu, u kome se izjašnjava o načinu na koji će se izvršiti prevremena delimična i/ili konačna otplata preostalih obaveza, Institucija će izdati Korisniku kredita potvrdu o stanju ukupnog duga i dostaviti novi plan otplate u slučaju prevremene otplate kredita, a u skladu sa Ugovorom o kreditu.

Odustanak od ugovora

Član 21

Korisnik kredita može da odustane od ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Pri odustanku od ugovora, a pre isteka navedenog roka, Korisnik kredita je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Instituciju u pisanoj formi na način kojim se potvrđuje prijem obaveštenja o odustanku, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ovog ugovora. Ukoliko Korisnik kredita odustane od ugovora dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja o odustanku vrati Instituciji glavnica i kamatu za vreme korišćenja kredita.

Ustupanje potraživanja

Član 22

Institucija ima pravo da, bez posebne saglasnosti Korisnika kredita, sva potraživanja i prava iz ugovora o kreditu prenese na banku/platnu instituciju/instituciju elektronskog novca u svemu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o zaštiti korisnika

finansijskih usluga. O izvršenom prenosu Institucija će obavestiti Korisnika kredita.

IX IZDAVANJE ELEKTRONSKOG NOVCA

Član 23

Institucija izdaje e-novac pohranjen na sledećim vrstama platnih instrumenata male novčane vrednosti:

- **Vaučer** je je nedopunjiv platni instrument za korišćenje e-novca koji izdaje Institucija u cilju plaćanja robe i/ili usluga. Izdaje se u papirnoj formi
- **Gift platna kartica** je nedopunjiv platni instrument za korišćenje e-novca koji izdaje Institucija u cilju plaćanja robe i/ili usluga. Izdaje se u formi kartice u skladu sa standardima Kartičnih sistema plaćanja
- **Prepaid platna kartica** je dopunjiv platni instrument za korišćenje e-novca koji izdaje Institucija u cilju plaćanja robe i/ili usluga i izvršenja platnih transakcija. Izdaje se u formi kartice u skladu sa standardima Kartičnih sistema plaćanja.

Ugovor o elektronskom novcu

Član 24

Institucija će pre zaključenja Ugovora o izdavanju e-novca Imaocu e-novca dostaviti sledeće informacije u skladu sa Zakonom o platnim uslugama:

- informacije o bitnim karakteristikama i mogućim načinima korišćenja
- informacije o odgovornosti Institucije i Imaoca e-novca za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju;
- informacije o naknadama koje Institucija naplaćuje Imaocu e-novca;
- informacije o drugim bitnim okolnostima koje su Imaocu e-novca neophodne za donošenje odluke o zaključenju Ugovora;
- informacije da su Imaocu e-novca dostupne druge informacije (izmene i dopune Ugovora, prestanak Ugovora, informacije o zaštiti Imaoca e-novca i sl.) u Opštim uslovima poslovanja, Tarifi naknada i Terminskom planu koje se nalaze na internet prezentaciji Institucije, kao i u svim filijalama Institucije, filijalama Zastupnika i kod Distributera.
- Informacije da je spisak Primaoca plaćanja koji su sa Institucijom potpisali Ugovor o prihvatu e-novca dostupni na internet prezentaciji Institucije.

Institucija dostavlja Imaocu e-novca gore navedene informacije uručivanjem informacija u pisanoj formi na Potvrdu o izdavanju elektronskog novca.

Imalac e-novca se pre izdavanja elektronskog novca upoznaje sa gore navedenim dostavljenim informacijama, Opštim uslovima poslovanja, kao i Tarifom naknada i Terminskim planom, čije odredbe

čine predlog Ugovora o izdavanju elektronskog novca (u daljem tekstu: Ugovor o e-novcu). Ugovor o e-novcu se ne zaključuje u pismenoj formi i smatra se zaključenim činom izražavanja volje Imaoca e-novca u vidu uplate novčanih sredstava, u skladu sa instrukcijama za uplatu dobijenih od strane Institucije.

Institucija može Ugovorom o e-novcu da utvrdi sledeće:

- da Institucija nije dužna da obavesti Imaoca e-novca o odbijanju izvršenja platnog naloga, ako je neizvršenje platnog naloga očigledno iz okolnosti slučaja;
- u kojim okolnostima platilac ni u kom slučaju ne može opozvati platni nalog nakon njegovog izdavanja ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije;
- ukoliko se primenjuju drugačiji rokovi za izvršenje platne transakcije (transakcija nije izvršena istog poslovnog dana)
- ostalim uslovima i obavezama Imaoca e-novca i Institucije, ako se platni instrument e-novca ne može blokirati ili se ne može sprečiti njegovo dalje korišćenje;
- ako se platni instrument koristi anonimno ili ako pružalac platnih usluga iz drugih razloga koji proističu iz prirode platnog instrumenta ne može dokazati da je platna transakcija bila odobrena, ne postoji odgovornost Institucije niti je teret dokazivanja na Instituciji

Izdavanje elektronskog novca

Član 25

Po zaključenju Ugovora o e-novcu, Institucija izdaje Korisniku elektronski novac i uručuje Imaocu e-novca Potvrdu o izdavanju elektronskog novca koja sadrži:

- dokaz o izdatom platnom instrumentu (sadrži naziv platnog instrumenta, naziv i sedište Institucije, mesto i vreme izdavanja, iznos, rok važenja, oznaku filijale Institucije i Zastupnika gde je izvršena distribucija, broj potvrde o izdatom platnom instrumentu)
- sigurnosne elemente ili informaciju da se sigurnosni elementi nalaze na plastici kartice
- opis i detalji korišćenja i otkupa platnog instrumenta (vaučera/gift/prepaid platne kartice)
- saglasnost Imaoca e-novca sa Opštim uslovima poslovanja Institucije.

U cilju sprečavanja zloupotrebe, krađe, gubitka ili oštećenja potvrde o izdatom elektronskom novcu, preporuka Institucije je da Korisnici odmah po dobijanju sigurnosnog koda/PIN koda isti čuvaju na sigurnom mestu.

Visina naknade i troškova koje Institucija naplaćuje prilikom izdavanja, korišćenja i otkupa e-novca definisana je Tarifom naknada i ista se iskazuje u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije.

Opšta pravila korišćenja elektronskog novca

Član 26

Elektronskim novcem se raspolaže upotrebom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu i to upotrebom sigurnosnog koda.

Elektronski novac se može koristiti isključivo za kupovinu roba i usluga od strane primaoca plaćanja - Trgovaca koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca, kao i kod Institucije za plaćanje robe i/ili usluga tj. izvršavanje platnih naloga za plaćanje robe i/ili usluga. Kupovina roba i usluga se može vršiti preko internet stranica primaoca plaćanja-trgovca, odnosno na fizičkoj lokaciji na kojoj je primalac plaćanja-trgovac omogućio obavljanje transakcija Elektronskim novcem izdatim od strane Institucije.

Spisak primaoca plaćanja – trgovaca koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca nalazi se na internet prezentaciji Institucije.

Elektronski novac se koristi samo na teritoriji Republike Srbije.

Elektronski novac se može koristiti samo do isteka važenja na koji je izdat.

Imalac e-novca se na internet prezentaciji Institucije, u filijalama Institucije, filijalama Zastupnika i kod Distributera može informisati o trenutnom iznosu raspoloživog elektronskog novca unosom sigurnosnog koda/PAN broj kartice o elektronskom novcu koje je Korisnik primio od Institucije prilikom izdavanja elektronskog novca.

Institucija ne snosi odgovornost ako primaoci plaćanja odbiju da prihvate elektronski novac, ili ukoliko usled tehničkih razloga nije bilo moguće izvršiti transakciju. Imalac e-novca je dužan da o svakom takvom slučaju odmah obavesti Instituciju.

Imalac e-novca ne sme koristiti elektronski novac za bilo koje nezakonite namene a naročito za kupovine roba ili usluga čiji je promet zabranjen propisima Republike Srbije.

U slučaju korišćenja elektronskog novca za nezakonite namene svu odgovornost snosi Korisnik. Korisniku ne pripada pravo na kamatu niti na bilo koju imovinsku

korist zbog držanja elektronskog novca.

Upozorenje o zaštiti sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu

Član 27

Zaključivanjem Ugovora o e-novcu, Korisnik potvrđuje da je upoznat da:

- svako lice koje dođe u posed sigurnosnog koda može upotrebiti elektronski novac ili inicirati njegov otkup
- otkup elektronskog novca ili blokada platnog instrumenta nisu mogući ukoliko Korisnik prezentacijom sigurnosnog koda ne dokaže da je ovlašćen za raspolaganje elektronskim novcem
- deblokada elektronskog novca je moguća samo uz kod za deblokadu koji je Institucija dostavila Korisniku prilikom blokade u štampanoj formi ili putem e-maila.
- Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Instituciju ukoliko posumnja da je sigurnosni kod ugrožen pre ili u toku dostavljanja Korisniku (npr. Prepisani, kopirani, fotografisani...) u kom slučaju počev od prijema ovog obaveštenja Korisnik dalje ne snosi odgovornost za upotrebu elektronskog novca
- da je obaveza i odgovornost Korisnika da vodi računa o zaštiti sigurnosnog koda o elektronskom novcu na način da spreči upotrebu elektronskog novca od strane drugih lica i da sačuva sigurnosni kod za potrebe otkupa elektronskog novca ili blokiranja platnog instrumenta elektronskog novca
- da odmah po saznanju o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome odmah obavesti Instituciju.

Otkup elektronskog novca

Član 28

Institucija vrši otkup elektronskog novca na zahtev Korisnika. Korisnik može zahtevati celokupni ili delimični otkup, ako se taj otkup zahteva pre prestanka važenja Ugovora zaključenog sa Institucijom.

Ukoliko Korisnik zahteva otkup na dan prestanka važenja ili u roku od godinu dana nakon prestanka važenja Ugovora, Institucija vrši celokupan otkup e-novca.

Otkup se vrši uz dostavljanje broja platnog instrumenta Instituciji i broja tekućeg računa Imaoca e-novca u slučaju bezgotovinskog prenosa novčanih sredstava na ime otkupa.

Institucija obračunava naknadu za otkup Korisniku u skladu sa Tarifom naknada Institucije.

Zahtev za otkup elektronskog novca, Korisnik podnosi u filijalama Institucije, filijalama Zastupnika i kod Distributera.

Otkup se vrši u dinarima isplatom gotovine ili prenosom sredstava na tekući račun Korisnika kod poslovne banke, u visini nominalne vrednosti e-novca koje Korisnik otkupljuje umanjeno za iznos naknada u skladu sa Tarifom naknada Institucije.

Za iznose otkupa neiskorišćenih sredstava elektronskog novca koji prelaze iznos od 50,00 EUR (u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS) na godišnjem nivou po platnom instrumentu, preduslov otkupa je Identifikacija Imaoca e-novca od strane Institucije.

X USLUGA PRIHVATANJA PLATNIH INSTRUMENATA

Opšte odredbe

Član 29

Institucija pruža usluge prihvatanja platnih instrumenata Trgovcima i/ili Organizatorima internet platforme. Smatra se da je Trgovac/Organizator internet platforme zaključio Okvirni ugovor sa Institucijom zaključenjem Ugovora na osnovu koga Institucija kao prihvatilac pruža Usluge prihvatanja platnih transakcija na osnovu Platnih instrumenta i izvršavanja tih Platnih transakcija radi prenosa novčanih sredstava Trgovcu/Organizatoru internet platforme na tekući račun kod poslovne banke.

Institucija se obavezuje da će izvršavati usluge u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima. U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i Ugovora zaključenog nakon početka primene Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe pojedinačnog ugovora, a zatim odredbe ovih Opštih uslova.

U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i Ugovora zaključenog pre početka primene Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe ovih Opštih uslova, zatim odredbe Ugovora. Ukoliko su odredbe Ugovora potpisanih pre primene Zakona suprotne odredbama ovih Opštih uslova odnosno odredbama Zakona, počev od dana početka primene Zakona, te odredbe se ne primenjuju, a na prava i obaveze uređene tim odredbama primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova, odnosno odredbe Zakona.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postanu nepunovažani ili neprimenjivi, punovažnost ostalih uslova i odredbi Okvirnog ugovora neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Trgovca/Organizatora internet platforme i Institucije će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi nisu sadržali nepunovažne i neprimenjive uslove ili odredbe. Propust

ili zakašnjenje Institucije u primeni bilo kog prava po Okvirnom ugovoru, neće se tumačiti kao odricanje Institucije od tog prava i neće onemogućiti dalje korišćenje tog.

Okvirni ugovor o prihvatanju platnih instrumenata

Član 30

Institucija pruža Trgovcu/Organizatoru internet platforme uslugu prihvatanja platnih instrumenata na POS terminalima, Internet prodajnim mestima i internet platformama, s tim da se bliži uslovi i način korišćenja usluge pored ovih Opštih uslova, bliže određuju i u Ugovoru kao sastavnom delu Okvirnog ugovora. Institucija je u obavezi da Trgovcu/Organizatoru internet platforme – preduzetniku, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi nacrt Okvirnog ugovora, kako bi Trgovac/Organizator internet platforme uporedio različite ponude pružaoca platne usluge i procenio da li ti uslovi i usluge odgovaraju potrebama Trgovca/Organizatora internet platforme, a sve radi donošenja odluke o uspostavljanju ugovornog odnosa sa Institucijom u vezi korišćenja Usluge, na papiru.

Institucija sa Trgovcima/Organizatorima internet platforme - pravnim licima ne primenjuje odredbe Zakona koji se odnose na dostavljanje nacrta Okvirnog ugovora u predugovornoj fazi, tako da je u odnosu na Trgovce/Organizatore internet platforme - pravna lica izuzeta predugovorna faza kod zaključivanja Okvirnog ugovora. Institucija je slobodna u izboru Trgovca/Organizatora internet platforme sa kojima uspostavlja ugovorni odnos u pogledu korišćenja Usluge, što uključuje diskreciono pravo Institucije da odbije uspostavljanje ugovornog odnosa odnosno pružanje Usluge Trgovcu/Organizatoru internet platforme.

Okvirni ugovor između Institucije i Trgovca/Organizatora internet platforme uključuje se u pismenoj formi. Trgovac/Organizator internet platforme ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanoj formi, u štampanom obliku, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora. Institucija zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja Usluge, kao pravo da uvede nove funkcionalnosti Usluge.

Svaku promenu vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja nove funkcionalnosti Usluge, Institucija objavljuje na svojoj internet prezentaciji, a obaveštava Trgovca/Organizatora internet platforme na ugovoreni način. Usluga je dostupna Trgovcu/Organizatoru internet platforme nakon zaključenja Okvirnog ugovora sa Institucijom, a po ispunjavanju propisanih tehničkih

preduslova u skladu sa Uputstvom. Trgovac/Organizator internet platforme se obavezuje da, ukoliko nema otvoren tekući račun u poslovnoj banci, isti otvori pre ugovaranja korišćenja Usluge. Trgovac/Organizator internet platforme je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne propisane tehničke uslove za korišćenje Usluge putem sistema Institucije.

Okvirnim Ugovorom koji se potpisuje između Institucije i Trgovca/Organizatora internet platforme su definisane sledeće odredbe:

- Vrste platnih instrumenata koji su predmet prihvatanja
- Prava i obaveze Institucije
- Prava i obaveze Trgovca/Organizatora internet platforme
- Uslovi i rokovi prenosa novčanih sredstava po osnovu usluge prihvatanja
- Naknada Institucije
- Sredstva obezbeđenja
- Način rešavanja reklamacija i prigovora
- Ostale odredbe

Trgovac/Organizator internet platforme koji se registruje kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata/ kod drugih organa i organizacija dužan je da dostavi odgovarajuću dokumentaciju u roku od 3 (slovima: tri) dana od dana prijema rešenja o upisu te promene. Ukoliko Trgovac/Organizator internet platforme ne dostavi potrebna dokumenta u vezi sa promenama podataka, Institucija ima pravo da obustavi ili ograniči uslugu do momenta dostavljanja uredne dokumentacije potrebne za usklađivanje podataka. Trgovac/Organizator internet platforme je u obavezi da Instituciji bez odlaganja dostavlja informacije i o drugim promenama od značaja za pružanje platnih usluga od strane Institucije, a koje se ne registruju u registru privrednih subjekata odnosno kod drugih organa i organizacija. Ukoliko Trgovac/Organizator internet platforme ne dostavi podatke o promenama koje utiču na pružanje platnih usluga, Institucija nije niti se može smatrati odgovornom ukoliko Trgovac/Organizator internet platforme ne bude u mogućnosti da koristi platne usluge na ugovoreni način.

XI ODGOVORNOST INSTITUCIJE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

Odbijanje platnog naloga

Član 31

Institucija će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako nalog nije popunjen i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga,
- ako Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Institucija,
- ako Korisnik nije dostavio odgovarajuću dokumentaciju, ukoliko je ona neophodna za izvršenje platne transakcije,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga,
- ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i devizno poslovanje.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Institucija će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju platnog naloga i, ako je moguće, o razlozima odbijanja. Ukoliko Korisnik zahteva, Institucija će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Opoziv platnog naloga

Član 32

Korisnik može opozivati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog platnog naloga povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom.

Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što je isti unet u sistem Institucije i ukoliko je započet proces njegovog izvršenja.

Institucija neće postupiti po zahtevu Korisnika za opoziv platnog naloga nakon što je isti izvršila, odnosno nakon što je platni nalog prosleđen u međubankarske platne sisteme.

Opoziv platnog naloga izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je opoziv moguć, Korisnik vrši podnošenjem zahteva u pisanoj formi u filijali Institucije i u filijalama Zastupnika.

Za plaćanja na internet prodajnom mestu/internet platformi, opoziv se vrši na način definisan Uslovima korišćenja na internet prodajnom mestu Trgovca/internet platformi Organizatora internet platformi.

Ukoliko je Institucija, u skladu sa Zakonom, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika – neodobrenu platnu transakciju – dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije, odnosno da korisnikov platni račun/partiju elektronskog novca vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, kao i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila korisniku. Institucija neće odgovarati za neodobrenu platnu transakciju ukoliko nije mogla da

blokira platni instrument za korišćenje elektronskog novca čiji iznos ni u jednom trenutku ne prelazi iznos od 3.000,00 dinara. Korisnik odgovara za gubitke koji proističu iz neodobrene transakcije do iznosa od 3.000,00 dinara ukoliko je do transakcije došlo upotrebom izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta elektronskog novca ili platnog instrumenta elektronskog novca koji je zloupotrebjen jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegovf pesonalizovani sigurnosni kod.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Imalaca e-novca ili usled upotrebe platnog instrumenra protivno propisaima, ovim Opštim uslovima poslovanja i Ugovorom ili usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Krajnjom nepažnjom smatraće se naročito, ali ne isključivo: platni instrument ostavljena na mestu dostupnom trećim licima, ispuštanje kartice iz vidokruga na prodajnom mestu, slična postupanja Imaoca e-novca koja omogućavaju zloupotrebu kartice, odnosno njeno neovlašćeno korišćenje, odnosno izvršenje neodobrene platne transakcije. Institucija preduzima sve razumne mere kako bi Imaocu e-novca bio vraćen iznos platne transakcije, ukoliko se nakon provere svih okolnosti, obaveza i odgovornosti Imaoca e-novca za izvršenje neodobrene platne transakcije koje su izvršene zbog prevarnih radnji/ili usled upotrebe platnog instrumenta za korišćenje e- novca protivno propisima, Opštim uslovima i Ugovorom ili usled njegove namere ili krajnje nepažnje utvrdi od strane Institucije da je Imalac e-novca postupio savesno.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

Član 33

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Institucija odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima Institucija je dužna da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila platni nalog. Ukoliko je Institucija, u skladu sa Zakonom, odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, uz povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku i plati iznos svih kamata na koje bi korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa brojem računa primaoca plaćanja navedenom u dostavljenom

platnom nalogu, smatra se da je nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge elemente navedene u dostavljenom nalogu.

Ako je popunjen netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje platne transakcije ili neki drugi neispravan elemenat naloga, Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na zahtev Korisnika koji je u platni nalog uneo neispravan račun primaoca plaćanja, Institucija će odmah da preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju saraduje sa Institucijom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj sredstava korisniku ne bude moguć (iz razloga odbijanja zahteva za povraćaj sredstava od strane primaoca plaćanja ili njegove banke), Institucija će na pismeni zahtev korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i /ili o primaocu plaćanja).

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačnog broja tekućeg računa, Institucija će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Institucija će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu korisnika odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i korisniku bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik ima pravo da od Institucije, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene domaće platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem domaće platne transakcije za koju je Institucija odgovorna.

Ako je Institucija izvršila domaću platnu transakciju po osnovu platnog naloga Korisnika, sa podacima različitim u odnosu na podatke navedene u tom platnom nalogu, Institucija postupa na jedan od sledećih načina:

- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu korisniku prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u tom platnom nalogu. Institucija može istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, i bez zahteva korisnika platnih usluga preneti razliku pružaocu platnih usluga primaocu plaćanja.
- u slučaju ako je Institucija prenela primaocu plaćanja koji je različit od primaoca plaćanja koji je naveden u platnom nalogu korisnika, Institucija može istog poslovnog dana kada je primila platni

nalog pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika.

Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

Član 34

Institucija Korisniku izdaje Jedinstvenu identifikacionu oznaku prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju platnog računa. Tačnim navođenjem Jedinstvene identifikacione oznake primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja. Institucija ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi netačnu Jedinstvenu identifikacionu oznaku. U ovom slučaju, Korisnik ima pravo da od Institucije zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaocu plaćanja). U slučaju da Institucija, zbog netačne Jedinstvene identifikacione oznake, ne može iznos primljenih sredstava da prenese na račun primaoca, Institucija će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa transakcije.

Institucija se obavezuje da preko Računa za Korisnika obavlja platne usluge do iznosa raspoloživih sredstava na Platnom računu. Korisnik se obavezuje da, u slučaju promene podataka datih prilikom otvaranja Platnog računa, Instituciju obavesti o navedenoj promeni i dostavi odgovarajući dokaz o tome najkasnije u roku od 8 (osam) kalendarskih dana, uz popunjavanje odgovarajućeg obrasca Institucije.

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

Član 35

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera. Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Institucija.

Povraćaj sredstava

Član 36

Institucija se obavezuje da korisniku obezbedi povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je

Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 7 dana od dana saznanja o toj platnoj transakciji i pod uslovom da su to obaveštenje odnosno taj zahtev dostavljeni Instituciji najkasnije u roku od 13 meseci u protivnom Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije.

Obaveštenje o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji u pismenoj formi korisnik može dostaviti Instituciji, na adresu sedišta a ili uručanjem, u filijalama Institucije i filijalama Zastupnika. Ako korisnik nije obezbedio informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Institucija je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, i dužna je da korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Učešće posrednika u neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji

Član 37

Institucija odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u dinarima i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

Isključenje odgovornosti

Član 38

Isključena je odgovornost Institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Instituciji.

XII NAKNADE

Član 39

Naknade za pružanje usluga Institucije definisane su Tarifom naknada. Tarifa naknada je dostupna Korisniku u poslovnim prostorijama Institucije, kod Zastupnika, Distributera Institucije i na internet prezentaciji.

Institucija Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju usluge ili u skladu sa Ugovorom. Za izvršene jednokratne platne transakcije Korisnik je dužan da plati Instituciji naknadu po Tarifi naknada za usluge

Institucije, odmah po izvršenju pojedinačne platne transakcije. Svaka promena iznosa naknada biće blagovremeno objavljena i dostupna Korisniku u poslovnim prostorijama Institucije, kod Zastupnika i Distributera. Institucija će navedene podatke o iznosima naknada učiniti dostupnim i na svojoj internet prezentaciji.

XIII NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Član 40

Okvirni ugovor, Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji i Ugovor o kreditu zaključuju se na srpskom jeziku. Komunikacija u toku trajanja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji odvija se na srpskom jeziku, usmeno.

Komunikacija u toku trajanja Okvirnog ugovora odvija se na srpskom jeziku, pismeno.

XIV PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 41

Korisnik ima pravo na pisani Prigovor ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa koji se odnose na ove usluge, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog Ugovora. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa Korisnika.

Po isteku ovog roka, Institucija nije u obavezi da Prigovor razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan.

Korisnik se bliže informiše u vezi podnošenja prigovora u Opštim uslovima poslovanja Institucije koji su istaknuti na vidnom mestu u svim filijalama Institucije, filijalama Zastupnika i kod Distributera, kao i na internet prezentaciji Institucije.

Korisnici se o načinu podnošenja prigovora mogu detaljnije upoznati u Obaveštenju o načinu podnošenja prigovora kao i o formi Zahteva za podnošenje prigovora koji su dostupni na internet prezentaciji Institucije.

Pismeni prigovor Korisnik može podneti:

- lično na šalterima zastupnika/distributera/filijalama Institucije ili u sedištu Institucije; slanjem na e-mail adresu: prigovori@payspot.co.rs
- poštom na adresu: PaySpot d.o.o. Novi Sad, 21000 Novi Sad, Branimira Ćosića 2/II/201B, Sektor kontrole usklađenosti poslovanja;
- na internet prezentaciji Institucije popunjavanjem propisane forme za podnošenje prigovora.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika,

dostavlja se i punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Institucije, kao i na preduzimanje radnji u postupku po tom prigovoru i odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika.

Institucija nije dužna da razmatra usmeno podnete prigovore, ali Korisnik uvek može da podnese prigovor na gore navedene načine.

Institucija Korisniku ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Reklamaciju koji se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe i/ili usluge na Prodajnom mestu trgovca/internet platformi, neće se smatrati Prigovorom u smislu Opštih uslova poslovanja Institucije i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca/Organizatora internet platforme i Korisnika, bez učešća Institucije.

Institucija će Korisniku za prigovor dostavljen lično, na njegov zahtev, izdati potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i imena zaposlenog koji je prigovor primio. Ako Korisnik podnese prigovor elektronskim putem, obaveza je Institucije da odmah potvrdi Korisniku prijem prigovora. Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, uplatioc/primalac na platnom nalogu, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije, broj kreditne partije, JMBG, broj platnog računa, broj platnog instrumenta elektronskog novca ...), kao i razloge podnošenja prigovora.

Institucija razmatra sa dužnom pažnjom svaki prigovor Korisnika, ocenjuje osnovanost istog i dostavlja Korisniku pismeni odgovor u roku od 15 dana od prijema prigovora, uz pouku da, u slučaju nezadovoljstva odgovorom, može da podnese pritužbu NBS. Izuzetno, ukoliko Institucija nije u mogućnosti da dostavi odgovor u tom roku iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, rok od 15 dana može se produžiti za još najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Institucija oceni prigovor kao neosnovan, na jasna i razumljiv način će blagovremeno odgovoriti i dati obrazloženje.

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, uz mogućnost produženja, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, podneti predlog za posredovanje ili pritužbu NBS na adresu:

- Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, Nemanjina 17, 11000 Beograd
- preko internet prezentacije NBS, link <https://www.nbs.rs>

Rok za podnošenje pritužbe NBS je šest meseci od dana prijema odgovora Institucije ili proteka roka za dostavljanje odgovora Institucije na podneti prigovor.

XV ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 42

Poslovnom tajnom se smatra celokupna dokumentacija i podaci vezani sa poslovanje Institucije, koji se zvanično i javno ne objavljuju, nezavisno od izvora i načina saznanja.

Institucija prepoznaje važnost zaštite ličnih podataka Korisnika, zbog čega postupa sa istima s posebnom pažnjom i u skladu sa propisima. Na postupanje Institucije sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Institucija, a odnose se na Korisnika uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Korisnika.

Institucija, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana kod Institucije, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima (u daljem tekstu: obveznik čuvanja poslovne tajne) - ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne za obveznike čuvanja te tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne.

Izuzetno obveznik čuvanja poslovne tajne može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke, odnosno omogućiti pristup tim podacima:

- ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;
- ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad pružaocem platnih usluga;
- na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;
- za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;

- u vezi s postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Korisnika, na osnovu zahteva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
- ako je to u drugim slučajevima propisano zakonom.

Institucija ima pravo da podatke saopšti, odnosno dostavi istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja - isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom.

Korisnik je saglasan i ovlašćuje Instituciju da njegove lične podatke po osnovu ovih Opštih uslova poslovanja, dostavi NBS, spoljnim revizorima Institucije, licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima PaySpot ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Institucije i Korisnika, a sa kojima Institucija ima zaključen ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

Institucija lične podatke dobija iz različitih izvora, u većini slučajeva podaci se dobijaju direktno od Korisnika na kog se ti lični podaci i odnose i koji daje svoju saglasnost/pristanak Instituciji da vrši obradu njegovih podataka na osnovu ovog člana i u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja. Institucija može da upotrebi i druge informacije o Korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internet aplikacije, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Sve prikupljene lične podatke zaposleni u Instituciji obrađuju isključivo u skladu sa zakonskim ovlašćenjima i na osnovu pristanka/saglasnosti za obradu prema uslovima predviđenim važećim propisima i standardima primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Institucija u cilju obavljanja delatnosti i pružanja platnih usluga u svojstvu rukovoca podacima o ličnosti, prikuplja podatke o ličnosti prvenstveno od lica na koje se ti podaci odnose, a od drugog lica samo u slučajevima kada je to predviđeno ugovorom zaključenim sa licem na koje se podaci odnose ili u slučaju poslovanja drugih učesnika kod zaključavanja Ugovora o kreditu (kao npr. jemci i sl.).

Institucija obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja njene delatnosti. Institucija obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima i zaposlenima. Korisnik je saglasan da Institucija 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 Institucije i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Institucije u skladu sa

propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za obavljanje svoje delatnosti.

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

Institucija prilikom realizacije platnih naloga, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma kao i internim aktima Institucije, može da zahteva od Korisnika i dodatne podatke.

Dodatni podaci mogu biti: ime i prezime, jedinstveni matični broj građana, datum i mesto rođenja, adresu prebivališta ili boravišta, podatke o vrsti, broju, izdavaocu i roku važenja lične isprave, statusu rezidenta kao i podatke o imovini i poreklu imovine, o svrsi i nameni poslovnog odnosa ili transakcije, a sve u skladu sa zakonskom regulativom.

Radi procene kreditne sposobnosti, Institucija od Kreditnog biroa pribavlja podatke o kreditnoj zaduženosti Korisnika kod drugih pružalaca finansijskih usluga, urednosti u otplati obaveza i informacije o platnim računima kod drugih pružalaca platnih usluga a sve u skladu sa zakonskom regulativom.

Korisnik je saglasan da Institucija može njegove kontakt podatke, a koje se odnose na adresu i mesto stanovanja, brojeve telefona, e-mail adresu, koje je Korisnik svojevolejno dao Instituciji prilikom zaključenja Ugovora ili drugog odgovarajućeg akta kojima je između Korisnika i Institucije uspostavljen poslovni odnos, koristi za dostavljanje obaveštenja o svojim aktivnostima u okviru postojećih proizvoda, novim proizvodima i uslugama i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

Korisnik ima pravo da podnese zahtev Instituciji a radi obaveštenja o obradi podataka. Korisnik ima pravo da se obavesti o sledećim podacima: koje podatke Institucija obrađuje, iz kog su izvora prikupljeni podaci, u koju svrhu i po kom pravnom osnovu se podaci prikupljaju načinu korišćenja podataka, korisnicima podataka kao i mogućnošću prenošenja podataka o ličnosti.

Institucija obezbeđuje licima čiji se podaci obrađuju sva Zakonom zagarantovana prava. Zakonom su predviđena sledeća prava:

- pravo da od Institucije zahtevate podatke o tome da li se vaši podaci obrađuju;
- pravo na pristup tim podacima kao i na dostavljanje kopije i informacije o svim radnjama obrade podataka;
- pravo da se zahteva ispravka i dopuna Vaših podataka o ličnosti ukoliko su podaci netačni ili nepotpuni;
- pravo da se zahteva brisanje Vaših podataka pod uslovom koji su propisani Zakonom o zaštiti

podataka o ličnosti i ukoliko ne postoji svrha niti pravni osnov njihove obrade;

- pravo na ograničenost obrade pod uslovima i na način propisan Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti u kom slučaju se podaci dalje mogu obrađivati samo na osnovu Vašeg pristanka;
- pravo na obaveštenje bez odlaganja od strane Institucije ukoliko dođe do povrede podataka o ličnosti koja može da proizvede visok rizik po prava i slobode fizičkih lica.

Korisnik finansijskih usluga Institucije o svojim pravima a koja se tiču zaštite podataka o ličnosti može da se bliže upozna putem Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti koje je dostupno na Internet prezentaciji Institucije.

Institucija upoznaje svoje korisnike koji ostavljaju svoje podatke na internet prezentaciji Institucije sa svim okolnostima u vezi obrade podataka o ličnosti putem posebnog obaveštenja koje je dostupno na Internet prezentaciji Institucije pod nazivom "Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti".

XVI SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA

Član 43

Institucija ima pravo da od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Institucija ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Institucija može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika, ukoliko Korisnik po zahtevu Institucije u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa Institucijom, odnosno transakcije koju obavlja preko Institucije, pri čemu Institucija neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

XVII VIŠA SILA

Član 44

Institucija ne preuzima odgovornost za gubitak, pretrpljenu štetu ili neispunjavanje uslova iz Opštih uslova poslovanja izazvanih dejstvom više sile. U smislu Opštih uslova poslovanja višom silom smatraju se događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje usluga Institucije, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova,

pandemije, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacije, radnji i propisa bilo kog državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestankom ili nepravilnim funkcionisanjem platnog sistema ili drugim nepredvidivim okolnostima zbog kojih Institucija nije u tehničkoj mogućnosti da izvrši platnu transakciju. U slučaju kašnjenja u izvršenju platne transakcije zbog nastanka više sile, isključuje se odgovornost Institucije za nastalu štetu.

XVIII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 45

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 01.01.2024. godine. Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima poslovanja primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

U Novom Sadu, dana 13.12.2023. godine