

# **OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA PRAVNIM LICIMA UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD**

**BEOGRAD, 24. novembar 2022. godine**

**SADRŽAJ**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| I.    | ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA.....  | 4  |
| II.   | VRSTE PLATNIH USLUGA I USLOVI ZA KORIŠĆENJE.....   | 7  |
| III.  | JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA.....  | 8  |
| IV.   | INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE.....  | 8  |
| V.    | OGLAŠAVANJE, PRUŽANJE I DOSTAVLJANJE INFORMACIJA.....  | 9  |
| VI.   | OTVARANJE, VOĐENJE, PROMENE I GAŠENJE PLATNIH RAČUNA.....  | 10 |
| VII.  | DODATNE USLUGE/ PROIZVODI BANKE KOJI SU U VEZI SA RAČUNOM.....   | 17 |
| VIII. | OPŠTI USLOVI I NAČIN IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA.....  | 18 |
| IX.   | INFORMACIJE ZA KORISNIKE PLATNIH TRANSAKCIJA KOD MEDJUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI TREĆIH DRŽAVA..... | 19 |
| X.    | OBAVEZE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTIMA.....   | 25 |
| XI.   | ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KLIJENATA.....  | 26 |
|       | XII. JEDINSTVENI REGISTAR RAČUNA.....  | 27 |
| XIII. | PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE.....  | 27 |

Na osnovu člana 73. stav 1. tačka 5. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br.107/2005, 91/2010 i 14/2015), u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama kao i člana 23.1.5 Statuta UNICREDIT BANK SRBIJA AD BEOGRAD (u daljem tekstu: Banka), Upravni odbor banke, na sednici održanoj dana 24. oktobra 2022. godine, usvojio je

## OPŠTE USLOVE PRUŽANJA PLATNIH USLUGA PRAVNIM LICIMA

### UVODNE ODREDBE

#### Osnovni podaci o Banci

1. Poslovno ime: UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. Beograd
2. Sedište: Opština: Beograd-Stari Grad, ul. Rajičeva br. 27-29, 11 000 Beograd
3. Poreski identifikacioni broj (PIB): 100000170
4. Matični broj (MB): 17324918
5. Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-17001-94
6. Internet stranica Banke: [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs)
7. Mejl adresa: [kontakt@unicreditgroup.rs](mailto:kontakt@unicreditgroup.rs)
8. Info telefon: +381 11 3777 888
9. Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem 1437 od 02.07.2001. godine.
10. Datum registracije u Agenciji za privredne registre 31.03.2005. godine, BD 4856/2005
11. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, kao i nadzor nad poslovanjem Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji, obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.
12. Banka, kao pružalac platnih usluga, ovim Opštim uslovima pružanja platnih usluga pravnim licima (u daljem tekstu: **OU pružanja platnih usluga**) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama (“Sl. glasnik RS” br. 139/2014 i 44/2018) (u daljem tekstu: **Zakon**), pruža informacije klijentima u vezi korišćenja platnih usluga i uređuje međusobna prava i obaveze Banke i pravnih lica (u daljem tekstu: **Korisnika/Klijenata**), u vezi sa obavljanjem platnih usluga u skladu sa Zakonom o platnim uslugama:
  - i. otvaranje,vođenje i gašenje platnih računa,
  - ii. prava i obaveze Banke i Klijenata kao vlasnika računa/ Korisnika platne usluge
  - iii. uslovi i način pružanja platnih usluga,
  - iv. izvršenje platnih transakcija, vreme prijema i rokovi za izvršenje naloga za plaćanje,
  - v. obračun i naplata naknada za izvršene platne usluge Banke,
  - vi. obaveštavanje i druge mere u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija,
  - vii. uslovi i način izmene, dopune i prestanka okvirnog ugovora,
  - viii. zaštita Korisnika platnih usluga
  - ix. druga pitanja od značaja za poslovanje Banke u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i relevantnim odlukama Narodne Banke kojima se uređuje pružanje platnih usluga.
13. U skladu sa odredbama Zakona, ovi OU pružanja platnih usluga zajedno sa dokumentima:
  - i. Tarife za opšte bankarske usluge pravnim licima (u daljem tekstu: **Tarife za korporativne klijente**)
  - ii. Tarife za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima (u daljem tekstu: **Tarife za SME klijente**)
  - iii. Terminski plan poslovanja po platnim računima korporativnih klijenata (u daljem tekstu: **Terminski plan za korporativne klijente**),
  - iv. Terminski plan poslovanja po platnim računima malih privrednih društava (u daljem tekstu: **Terminski plan za SME klijente**)

- v. Posebni uslovi za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke, bilo da su sastavni deo pojedinačnog ugovora ili su dostupni Klijentima na internet prezentaciji i/ili u ekspoziturnama Banke uređuju sve poslovne odnose Banke i Klijenta/Korisnika u vezi sa pružanjem platnih usluga.
14. OU pružanja platnih usluga smatraju se sastavnim delom pojedinačnog Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju dinarskog računa, Ugovora o otvaranju i vođenju deviznog računa, Ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, drugih ugovora o platnim uslugama sa trajnim izvršenjem, kao i drugih računa nezavisno od naziva istih, a koji su u skladu sa odredbama Zakona određeni kao platni računi, te zajedno sa dokumentima:
- Tarifa za opšte bankarske usluge pravnim licima, Tarife za opšte bankarske usluge malim privrednim društvima
  - Terminski plan poslovanja po platnim računima korporativnih klijenata, Terminski plan poslovanja po platnim računima malih privrednih društava
  - Posebni uslovi za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke, bilo da su sastavni deo pojedinačnog ugovora ili su dostupni Klijentima na internet prezentaciji i/ili u ekspoziturnama Banke koje ugovaraju Banka i Klijent, čine Okvirni ugovor o platnim uslugama, kao jedinstvenu celinu u smislu Zakona (**u daljem tekstu: Okvirni ugovor**).
15. Smatra se da je Klijent zaključio Okvirni ugovor potpisivanjem Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju platnog računa kod Banke, koji sadrži odredbu o prihvatanju i primeni ovih OU pružanja platnih usluga, čiji su sastavni deo. Ovi OU pružanja platnih usluga primenjuju se na poslovni odnos klijenta i Banke od dana zaključenja Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa, osim ako samim Ugovorom nije drugačije određeno. Dan primene OU pružanja platnih usluga istovetan je danu primene Ugovora.
16. Banka zadržava pravo da, u skladu sa svojim internim aktima, sa klijentima ugovori povoljnije kamate, naknade i troškove, u vezi sa proizvodima i uslugama Banke, a što će biti precizirano ugovorom koji Banka zaključuje sa klijentom.
17. Banka i klijent, u zavisnosti od tehničkih uslova, potpisivanje ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom klijenta i Banke, mogu da izvrše posredstvom:
- Svojeručnog potpisa na papiru i/ili drugom trajnom nosaču podataka,
  - Digitalnog kvalifikovanog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane nadležnog Ministarstva,
  - Svojeručnog elektronskog potpisa (Biometrija), čije je prikupljanje i čuvanje propisano međunarodnim bezbednosnim standardima, kao i internim aktima Banke.
  - Tokenom (jednokratnom šifrom) koji može biti generisan putem token uređaja ili M token aplikacije na način bliže utvđen Posebnim uslovima korišćenja usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za pravna lica
  - I drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima.
- Banka je u obavezi da preduzme sve mere da obezbedi digitalnu arhivu namenjenu za čuvanje originalnih elektronskih dokumenata, što podrazumeva primenu svih organizacionih, fizičkih i tehničkih/logičkih mera u procesima unosa, čuvanja, manipulacije i uništavanja.
18. Banka Klijentu prilikom otvaranja platnog računa i/ili ugovaranja bilo koje platne usluge, uz informacije iz ovih OU pružanja platnih usluga uručuje i druge akte Banke, kojima se regulišu pojedina platna usluga Banke koju Klijent zahteva ili ugovara sa Bankom (na primer: Posebni uslovi za pojedinu dodatnu uslugu/proizvod, Opšti uslovi poslovanja sa pravnim licima – Opšti deo (**u daljem tekstu: OUP**), Terminski plan i sl.)
19. Banka će na vidnom mestu u svim svojim ekspoziturnama, kao i na internet prezentaciji Banke sa adresom [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs) učiniti dostupnim primerak OU pružanja platnih usluga i ostalih dokumenata u smislu Zakona, na srpskom jeziku, radi omogućavanja Klijentima/Korisnicima da se upoznaju sa uslovima pružanja platnih usluga Banke.
20. Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim OU pružanja platnih usluga primenjuju se važeći OUP UniCredit Bank Srbija A.D. Beograd.
21. Pojedinačna primena ovih OU pružanja platnih usluga se obezbeđuje zaključenjem pisanog Ugovora Banke i Klijenta, s tim što je Banka u obavezi da primenjuje ove OU pružanja platnih usluga, OUP, Posebne uslove za pojedine dodatne usluge/proizvode Banke i na već postojeće poslovne odnose u smislu Zakona, nastale po tada važećim propisima i aktima Banke i bez posebno zaključenog ugovora.

## I ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

### 1. Definicije:

**Klijent** označava pravno lice (rezident i nerezident) koje ima otvoren platni račun kod Banke i sa Bankom zaključuje Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa, ili se obratilo Banci za korišćenje njene platne usluge;

**Korisnik platnih usluga** označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja, ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;

**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;

**RTGS sistem** - (obračun u realnom vremenu po bruto principu) podrazumeva prijem i izvršavanje pojedinačnih naloga za plaćanje banaka u najkraćem mogućem vremenu od momenta njihovog prijema – i to do visine pokrivača na računu. U RTGS sistemu se izvršavaju svi nalozi za plaćanje koji na sebi sadrže oznaku hitno i glase na iznos 300.000 dinara i više, a obavezno se izvršavaju nalozi za plaćanje koji glase na iznose propisane Odlukom o minimalnoj vrednosti platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu.

**Kliring** – podrazumeva prijem i izvršavanje pojedinačnih naloga za plaćanja čiji je iznos propisan „Pravilima rada kliring platnog sistema Narodne Banke Srbije“.

**IPS platni sistem** označava platni sistem čiji je operator Narodna banka Srbije i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja.

**Referentna oznaka** predstavlja oznaku ili drugi podatak koji Banka dodeljuje u cilju identifikacije platne transakcije;

**Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

**Platni račun** (transakcioni) je račun u domaćoj ili stranoj valuti koji Banka, na osnovu Ugovora i ovih OU pružanja platnih usluga, otvara Klijentu kao korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga.

**Jedinstveni registar računa** je elektronska baza podataka koju vodi Narodna banka Srbije u elektronskom obliku kao jedinstveni registar tekućih i drugih računa pravnih i fizičkih lica;

**Promena platnog računa** označava uslugu kojom Banka korisniku platnih usluga, koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga u Republici Srbiji, omogućava promenu platnog računa u istoj valuti, na osnovu ovlašćenja.

**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.

**Platni instrument za instant transfer odobrenja** označava svaki platni instrument koji omogućava iniciranje instant transfera odobrenja sa platnog računa.

**Platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** označava platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara, ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara, za koji nije predviđeno zaključenje posebnog ugovora u pisanoj formi i za koji Banka nije dužna da eventualne izmene i dopune uslova korišćenja dostavlja Korisnicima u pisanoj formi. U smislu poslovanja Banke, platni instrument za plaćanje male novčane vrednosti predstavlja PrePaid nedopunjivu karticu (**u daljem tekstu: PrePaid nedopunjiva kartica**);

**Platna kartica ili Kartica** je platni instrument koji Klijentu omogućava plaćanje robe ili usluga bilo preko prodajnog mesta, ili na daljinu i/ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/ili korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju, u skladu sa ugovorom o izdavanju i korišćenju kartice koja je vlasništvo Banke i nije prenosiva;

**PIN** (eng: personal identification number) lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo Korisniku, koji omogućava identifikaciju Klijenta prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu i koji je kao takav strogo poverljiv;

**IBAN (International Bank Account Number)** je međunarodni standard za numerisanje računa kod Banke. IBAN je jedinstveni identifikator računa Klijenta koji Banka dodeljuje svojim klijentima sa preciznom identifikacijom zemlje, Banke i broja računa Klijenta u Banci bilo gde u svetu.

**Posebni uslovi za pojedinu dodatnu uslugu/proizvod** su uslovi koji se odnose na korišćenje određenog dodatnog proizvoda/usluge, koji je u vezi sa tekućim računom, a koji Banka pruža Klijentima. Ovi posebni uslovi mogu biti definisani posebnim dokumentom, odnosno pojedinačnim ugovorom za taj proizvod/uslugu, ili biti u sklopu ovih OU pružanja platnih usluga (na primer: usluge elektronskog bankarstva, trajni nalog, direktno zaduženje itd.);

**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 ukoliko nema platnog računa - 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;

**Trgovac** je primalac plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu.

**Elektronski novac** označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

**Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome banka kao platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje, tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga. Poslovni dan definiše Banka Terminskim planom.

**Terminski plan** je poseban Akt Banke, kojim se definiše vreme prijema platnih naloga i vreme izvršenja platnih transakcija, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija, kako domaćih, tako i međunarodnih. Terminski plan je Klijentima dostupan u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs);

**Tarifa za opšte bankarske usluge** je poseban Akt Banke, kojim se definišu sve vrste i visine naknada koje Banka naplaćuje od Klijenta uključujući i naknade za izvršavanja platnih transakcija i drugih platnih usluga.

**Pregled usluga i naknada (PUN)** jeste dokument Banke, na obrascu propisanom od strane NBS, koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga povezanih sa platnim računom koje pružalac platnih usluga ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu. Banka će klijentu dostaviti informacije koje su utvrđene kao obavezan element ugovora uključujući i PUN, u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora. PUN je klijentima dostupan na sajtu i u prostorijama Banke.

**Izveštaj o naknadama (IN)** je izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom koje Banka na obrascu propisanom od NBS, dostavlja klijentima na zahtev.

**Lista reprezentativnih usluga (LRU)** je dokument propisan od strane NBS koji sadrži listu reprezentativnih usluga povezanih sa platnim računom. NBS objavljuje i redovno ažurira LRU na svojoj internet prezentaciji. LRU je klijentima dostupna na sajtu i u prostorijama Banke.

**Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

**Datum valute zaduženja** je dan na koji Banka zadužuje platni račun Klijenta za iznos platne transakcije;

**Datum valute odobrenja** je dan na koji Banka odobrava račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja ili kod prijema platne transakcije, dan na koji Banka odobrava račun Klijenta;

**Referentna kamatna stopa** je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili Okvirni ugovor;

**Pasivna kamatna stopa** je stopa po kojoj Banka korisniku platnih usluga plaća kamatu za novčana sredstva koja se drže na platnom računu kod Banke;

**Dozvoljeno prekoračenje računa** je ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku računa;

**Nedozvoljeno prekoračenje računa** je iznos sredstava koje korisnik računa koristi mimo ugovornog odnosa s Bankom;

**Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je Klijentima dostupnim učinila Banka objavljivanjem svoje kursne liste, osim ukoliko nije drugačije utvrđeno Ugovorom o otvaranju, vođenju i gašenju računa;

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** (u daljem tekstu: **JIO**) označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleno identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;

**Sredstvo za komunikaciju na daljuno** je svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;

**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;

**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 jedna banka pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a druga van teritorije Republike Srbije, kao i platnu transakciju kod koje ista banka tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga van teritorije Republike Srbije;

**Izvod/ promet po računu** podrazumeva pregled informacija o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama koji se izrađuje za određeni period i dostavlja Klijentu;

**Transfer odobrenja** je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga;

**Instant transfer odobrenja** je domaća platna transakcija u dinarima, do iznosa od 300.000,00 dinara, sa oznakom hitno, koja se realizuje u IPS platnom sistemu na način i u rokovima utvrđenim Terminskim planom;

**Nalog za instant transfer** – nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;

**Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu** označava platni nalog koji platilac na teret svog platnog računa izdaje upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca.

**Trajni nalog** je instrukcija koju Klijent kao platilac daje Banci za izvršavanje transfera odobrenja u redovnim vremenskim razmacima i na unapred utvrđene datume.

**Direktno zaduženje** je platna usluga kojom se uređuje buduće izvršenje jedne ili više platnih transakcija, kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa i obuhvata sve pojedinačne platne transakcije, bez obzira na to da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja;

**Ugovor** je ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju pojedinog platnog računa;

**Nadzorni organ** označava Narodnu banku Srbije (**u daljem tekstu: NBS**), sa sedištem u Beogradu, ul. Kralja Petra br. 12 i ul. Nemanjina br. 17, koja je nadležna za nadzor i kontrolu nad poslovanjem Banke i nadzor i kontrolu poslovanja Banke u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji;

**Zakon** označava Zakon o platnim uslugama, što uključuje izmene i dopune Zakona, ali i podzakonske akte, donete na osnovu Zakona;

**POS TERMINAL** – elektronski uređaj koji služi za za elektronski prihvatanje platnih kartica na prodajnim mestima prihvatioca, kao i iniciranje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu putem IPS platnog sistema.

**E-COMMERCE SERVIS** – prihvatanje plaćanja platnim karticama i instant transfera odobrenja na internet prodajnim mestima;

**BANKOMAT / ATM** je elektronski uređaj koji u zavisnosti od funkcionalnosti može služiti za isplatu i uplatu gotovine, upit stanja, plaćanje računa, dopunu iznosa kredita mobilnih telefona, promenu PIN-a i dr.

## II. VRSTE PLATNIH USLUGA I USLOVI ZA KORIŠĆENJE

### Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima su:

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 računa;
3. Usluge prenosa novčanih sredstava sa platnog računa odnosno na platni račun i to:
  - i. Transferom odobrenja,
  - ii. Instant transferom odobrenja,
  - iii. Direktnim zaduženjem, uključujući i jednokratno direktno zaduženje,
  - iv. Korišćenjem platne kartice, ili sličnog sredstva, što je uređeno Posebnim uslovima.
4. Usluge izvršenja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom koji je odobren Klijentu;
5. Usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojih Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
6. Usluge izvršavanja novčane doznake kod koje Banka 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 sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.
7. Banka Klijentima pruža i sledeće usluge:
  - i. Izvršavanje platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valuti drugih država i platnih transakcija između rezidenata u valuti drugih država
  - ii. Otvaranje i vođenje platnih računa rezidenata i nerezidenata u Republici Srbiji u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju
  - iii. Platne usluge koje banka pruža Klijentima, prema ovim OU pružanja platnih usluga, odnose se na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima, na domaće platne transakcije u valuti drugih država, kao i međunarodne platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja, prema Zakonu o deviznom poslovanju.

- IV. Do dana pristupa Republike Srbije Evropskoj uniji, platne transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, ili između nerezidenata, smatraju se međunarodnim platnim transakcijama, u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju.

### **III. JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA**

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim prijemom naloga i sredstava za njegovo izvršenje.

#### **Prethodne informacije o jednokratnoj platnoj transakciji**

1. Banka je dužna da, pre zaključenja ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji, korisniku platnih usluga učini lako dostupnim sledeće informacije:
  - i. podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik platnih usluga dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga;
  - ii. rok za izvršenje platne transakcije;
  - iii. vrstu i visinu svih naknada koje Banka naplaćuje korisniku platnih usluga, a ako Banka naknade naplaćuje zbirno - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
  - iv. ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji Banka koristi za platnu transakciju.
2. Na zahtev korisnika platnih usluga, Banka ove informacije korisniku dostavlja na papiru.
3. Banka korisniku platnih usluga može pružiti ove informacije u obliku nacrtu ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili platnog naloga koji sadrži ove informacije.
4. U zavisnosti od iznosa jednokratne platne transakcije, Banka će izvršiti sve neophodne provere utvrđene Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma

### **IV. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU KLIJENTA I BANKE**

1. Komunikacija između Klijenta i Banke može da se vrši usmenim i pisanim putem (putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog na šalterima Banke, putem internet prezentacije, telefonskim kontaktom, preko Kontakt centra, kao i putem drugih elektronskih oblika komuniciranja, uključujući i oglašavanje putem sredstava javnog informisanja), na način bliže utvrđen ugovorom Klijenta i Banke.
2. Ukoliko Klijent dostavi Banci lično u poslovnim prostorijama Banke bilo koju informaciju, ista će se smatrati primljenom od strane Banke tek nakon što je Klijentova kopija dokumenta overena pečatom Banke o prispeću, ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu.
3. Banka može dostavljati informacije Klijentu i preko trećeg lica, sa kojim Banka ima zaključen Ugovor o obavljanju usluga dostave, sa ugovorenom obavezom trećeg lica o zaštiti i čuvanju tajnosti poslovnih podataka, kao i podataka koji se odnose na ličnost Klijenta. Da bi izvršena dostava bila relevantna sa stanovišta njene urednosti, Banka i lice koje u ime i za račun Banke vrši dostavu, dužni su da obezbede dokaz da je pošiljka poslata Klijentu, kao i da obezbede čuvanje ovog dokaza u neophodnom vremenskom periodu.
4. Sva pisana komunikacija od strane Banke prema Klijentu je pravno valjana i obavezujuća za Banku i u slučaju kada na samom pisanom dokumentu ne postoji potpis i pečat Banke, odnosno ukoliko je sačinjen na memorandumu Banke ili ako sadrži zvanični logo Banke.
5. Sva pisana komunikacija koju Banka uputi na poslednju adresu koju je Klijent registrovao kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata, ili dostavio ukoliko nije registrovan u nadležnom registru privrednih subjekata nego kod drugih organa i organizacija smatra se uredno uručenom. Banka ne snosi ni pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Klijenta ili treća lica zbog toga što Klijent nije primio neko obaveštenje ili dopis koji je upućen od strane Banke na poslednju adresu.
6. Pravna lica koja nisu registrovana u nadležnom registru privrednih subjekata, nego kod drugih organa i organizacija, dužna su da banku kod koje imaju otvoren tekući račun obaveste o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija, kao i da preduzmu pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim tekućim računima



sa ovom promenom – u roku od 3 (tri) dana od dana prijema rešenja o upisu te promene, i to pisanim putem na ugovoreni način. U protivnom, Banka zadržava pravo da ne zaključi Okvirni ugovor, odnosno da otkáže postojeći Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa.

7. Banka sa Klijentom može pisanim putem obavljati komunikaciju, ukoliko je tako ugovoreno, i slanjem obaveštenja, ukoliko Banka poseduje određene kontakt podatke i smatraće se da je navedeno obaveštenje dostavljeno od strane Banke momentom upućivanja i to:
  - i. ako je poslato putem SMS poruke – na dan kada je SMS poruka poslata Klijentu što se dokazuje potvrdom o slanju poruke,
  - ii. ako je poslato putem faksa – na dan kada je faks poslat Klijentu, što se dokazuje potvrdom o slanju sa faks mašine,
  - iii. ako je poslato putem mejla – na dan kada je elektronska poruka poslata, što se dokazuje poslatom elektronskom porukom koja sadrži podatke o datumu i vremenu slanja kao i o primaocu,
  - iv. ako je poslato putem elektronskog/mobilnog bankarstva – dostavom obaveštenja na registrovani nalog Klijenta u aplikaciji elektronskog/mobilnog bankarstva,
  - v. ako je poslato putem kurirske službe– po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe o uručenju ili pokušaju uručenja,
  - vi. ako je poslata poštom– dostavom preporučene pošiljke Pošti, uključujući i slanje pošiljke na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem pošiljki u ime Klijenta, a u skladu sa izričitim pisanom izjavom Klijenta u tom smislu, predatoj Banci, što se dokazuje adekvatnim dokumentom Pošte (prijemna lista, povratnica, dostavnica, potražnica i dr.)
8. Sva komunikacija za razmenu informacija i obaveštenja obavlja se na srpskom jeziku. Izuzetno, ako su u pitanju nerezidenti, može se ugovoriti da se Okvirni ugovor, odnosno pojedinačni Ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa i/ili Ugovor o obavljanju druge platne usluge zaključuje i na engleskom i srpskom jeziku (dvojezično), dok će se sama komunikacija u vezi sa pravima i obavezama iz ugovora i razmena informacija i/ili obaveštenja obavljati na srpskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, merodavna će biti srpska verzija Okvirnog, odnosno pojedinačnog ugovora.
9. Ukoliko Klijent Banci dostavlja dokumentaciju na stranom jeziku, dužan je da obezbedi i dostavi Banci overeni prevod navedenih dokumenata od strane ovlašćenog sudskog tumača za određeni jezik. Ukoliko Klijent ne obezbedi navedeno, Banka može prema vlastitom izboru:
  - i. da ne izvrši svoju obavezu prema Klijentu;
  - ii. da pozove Klijenta da u određenom primerenom roku dostavi dokument u overenom prevodu na srpski jezik od strane ovlašćenog sudskog tumača.
10. Klijent ima pravo da, tokom trajanja ugovornog odnosa, Banci uputi zahtev za dostavu kopiju Okvirnog ugovora i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.
11. Tokom trajanja ugovornog odnosa, podatke o statusnim i drugim promenama pravnih lica u vezi sa tekućim računima, a koji se registruju kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata, Banka usklađuje u roku od 3 (tri) radna dana od dana preuzimanja podataka.
12. Banka obaveštava Klijenta o izvršenim platnim transakcijama, kao i o stanju i promenama na računima, putem izvoda/ izveštaja prometa po računu na ugovoreni način, na papiru i/ili drugom trajnom nosaču podataka, na dnevnom nivou ukoliko ima promena, uz obračun naknade u skladu sa odgovarajućom Tarifom naknada. Smatra se da je Izvod prometa po računu pravilno dostavljen, ako je poslat na jedan od sledećih načina, shodno Ugovoru zaključenom sa klijentom:
  - i. na ugovorenu adresu (bilo registrovanu adresu iz nadležnog registra ili adresu navedenu u Ugovoru o otvaranju, vođenju i gašenju računa, odnosno na nekom drugom naknadno dostavljenom dokumentu) i/ili
  - ii. putem mejla ili putem usluga elektronskog/mobilnog bankarstva.
13. U slučaju da Klijent nije imao promena po računu, Banka neće slati Klijentu Izvod o stanju na računu.
14. Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za klijenta ili treća lica zbog toga što klijent nije primio obaveštenje Banke ili dopis upućen na poslednju adresu/mejl adresu.

#### **V. OGLAŠAVANJE, PRUŽANJE I DOSTAVLJANJE INFORMACIJA**

1. Banka je u obavezi da platne usluge oglašava na jasan i lako razumljiv način, a oglašavanje ne može da sadrži netačne informacije, niti informacije koje kod korisnika platnih usluga mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja tih usluga.
2. Banka je dužna da informacije i obaveštenja korisniku platnih usluga pruži na jasan i lako razumljiv način.
3. Ako je utvrđena obaveza Banke da korisniku platnih usluga pruži određene informacije, Banka je dužna da ih dostavi na način koji ne zahteva dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga, a koji su utvrđeni ovim OU pružanja platnih usluga.

4. Ukoliko je obaveza Banke da korisniku platnih usluga pruži određene informacije tako da mu ih učini dostupnim, Banka će to učiniti na način koji može zahtevati dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga, a što podrazumeva dostupnost u ekspoziturama Banke odnosno na internet prezentaciji Banke.
5. Banka je dužna da Korisniku platnih usluga u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su utvrđene kao obavezni element navedenog ugovora uključujući i Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom (PUN)

## **VI. OTVARANJE, VOĐENJE, PROMENE I GAŠENJE PLATNIH RAČUNA**

### **Uslovi:**

1. Pravna lica mogu imati više od jednog računa. Pravna lica su dužna da za izvršavanje platnih transakcija u dinarima otvore tekući račun u Banci, da vode sredstva na tom računu i vrše plaćanje u skladu sa Zakonom i Ugovorom o otvaranju, vođenju i gašenju tog računa koji zaključuju sa Bankom.
2. Narodna banka Srbije propisuje bliže uslove i način otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa, kao i bliže uslove i način otvaranja, vođenja, i gašenja drugih platnih računa, kao i njihovu jedinstvenu strukturu. Bliži uslovi i način otvaranja, vođenja i gašenja deviznih računa rezidenata kod banke i računa nerezidenata kod banke kao i njihova jedinstvena struktura, uređuju se u skladu s propisima o deviznom poslovanju.
3. Banka kod otvaranja računa, kao inicijalnom koraku za uspostavljanje poslovnog odnosa, i nakon otvaranja računa, kod izvršenja platnih transakcija tokom trajanja poslovnog odnosa, ima pravo da:
  - i. na osnovu ocene nadležnih službi Banke i odluke njenih organa, slobodno izvrši izbor Klijenta sa kojim će stupiti u poslovne odnose otvaranjem platnog računa i/ili izvršenjem bilo koje druge platne usluge, što uključuje i diskreciono pravo da odbije zaključivanje ugovora, odnosno pružanje usluge Klijentu, pa samim tim i zahteva za otvaranje platnog računa, bez posebnog obrazloženja,
  - ii. od Klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. U slučaju da Klijent ne dostavi podatke koji bi Banci omogućili sprovođenje analize Klijenta i/ili izvršavanje konkretne platne transakcije u skladu sa propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Banka neće uspostaviti poslovni odnos, odnosno odbiće izvršavanje konkretne platne transakcije po nalogu i/ili za račun Klijenta, ili privremeno, do dostave neophodne dokumentacije, zabraniti raspolaganje sredstvima na računu, i ukoliko je propisima i/ili poslovnom politikom Banke predviđeno, prekinuće već uspostavljeni poslovni odnos,
  - iii. ne otvori račun, ukoliko utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim listama sankcija u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, kao i ukoliko bi otvaranje računa tog Klijenta predstavljalo reputacioni rizik za Banku,
  - iv. bez saglasnosti Klijenta blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda u vezi sa računom, delimično ili u celosti, iz razloga utvrđenih pozitivnim propisima kao i u slučaju da Banka nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i internim pravilima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama, u skladu sa važećim propisima i politikom UniCredit Grupe.

### **Otvaranje tekućeg dinarskog računa Klijentima**

1. Banka Klijentu otvara tekući račun ili drugi platni račun na osnovu podnetog zahteva, koji omogućava izvršenje plaćanja odnosno platne transakcije, u skladu sa odredbama predmetnog ugovora i ovih Opštih uslova.
2. Klijent dostavlja Banci Zahtev za otvaranje računa, koji sadrži: naziv podnosioca zahteva, mesto sedišta, adresu, telefon, predmet poslovanja - delatnost, poreski identifikacioni broj, matični broj podnosioca zahteva, potpis lica ovlašćenog za zastupanje, ili drugog lica koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa podnosioca zahteva ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na tekućem računu, i pečat privrednog subjekta, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom. Uz zahtev za otvaranje tekućeg računa, podnosi se sledeća dokumentacija:
  - i. rešenje o upisu u registar kod nadležnog organa;
  - ii. akt nadležnog organa o osnivanju, ako je osnovan neposredno na osnovu zakona, , odnosno izvod iz zakona ako je osnovan zakonom;
  - iii. obaveštenje organa nadležnog za poslove statistike o razvrstavanju po delatnostima, ako za njega razvrstavanje vrši organ nadležan za poslove statistike - u slučaju kada podatak o razvrstavanju po delatnostima nije sadržan u rešenju navedenom pod i), ili u slučaju iz tačke ii);
  - iv. dokument nadležnog organa koji sadrži poreski identifikacioni broj podnosioca zahteva - ako taj podatak nije sadržan u rešenju pod i) ili u slučaju iz tačke ii);
  - v. karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu, na obrascu - Karton deponovanih potpisa, koji je potpisao zakonski zastupnik podnosioca zahteva, odnosno lice koje je Aktom o osnivanju ili drugom odlukom nadležnog organa ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na računu koji je overen pečatom, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, a kojim će se overavati obrasci platnih naloga, saglasnosti za direktna zaduženja

- u pisanoj formi i menice;
- vi. potpis lica iz tačke v), koje je overio nadležni organ, na obrascu - Overeni potpisi lica ovlašćenih za zastupanje, ili overen potpis kod Javnog beležnika, osim ako je ovo lice prisutno pri podnošenju Zahteva za otvaranje računa u prostorijama Banke, u kom slučaju se sačinjava službena beleška kao potvrda.
  3. Banka račune otvara u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima, kao i opštim aktima Banke
  4. Deponovanje svojeručnog potpisa može se dodatno izvršiti i na elektronskom uređaju – tabletu, što omogućava potpisivanje obrazaca platnih naloga u formi elektronskog dokumenta
  5. Klijent je odgovoran za istinitost podataka na osnovu kojih je Banka otvorila račun i Banci je dužan da nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastupio kao posledica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.
  6. O svakoj izmeni podataka koje Klijent dostavlja Banci u skladu sa napred iznetim, a koje podatke klijent registruje kod drugih organa i organizacija, Klijent je dužan da obavesti Banku odmah, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od datuma nastanka promene, pisanim putem i uz obavezu dostavljanja odgovarajuće dokumentacije.
  7. Okvirni ugovor za Klijenta zaključuje i potpisuje zakonski zastupnik ili punomoćnik na osnovu posebnog ovlašćenja za zaključenje predmetnog Ugovora, overenog od strane nadležnog organa koje ne može biti starije od 6 meseci u trenutku dostavljanja. Ovlašćenje mora da sadrži precizirane sve radnje koje punomoćnik može da preuzima u ime i za račun privrednog subjekta.
  8. Banka se obavezuje da preko računa za Klijenta obavlja platne usluge u okviru raspoloživih sredstava na računu.
  9. Klijent može odrediti jedno ili više fizičkih lica koja imaju ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu (**u daljem tekstu: Ovlašćeno lice**). Klijent će dostaviti popunjene obrasce Banke u vezi sa ovlašćenjem za raspolaganje sredstvima na računu, prilikom zaključenja Ugovora o otvaranju i vođenju računa i/ili ugovora o korišćenju usluga Banke koju Klijentu omogućava poslovanje po Računu.
  10. Za korišćenje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na računu u papirnom obliku Klijent će dostaviti prijavu potpisa ovlašćenog lica i prijavu pečata, ukoliko se privredni subjekt opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, kojim će ovlašćeno lice overavati naloge za plaćanje koji su dostavljeni u papirnoj formi na obrascima platnog prometa. Klijent je dužan da osigura istovetnost potpisa ovlašćenog lica koje je prijavljeno Banci i da koristi prijavljeni pečat/e.
  11. Klijent je dužan da ovlašćena lica upozna sa njihovim pravima i obavezama u vezi sa datim ovlašćenjima po računu, kao i da vrši kontrolu ovlašćenja koja su data ovlašćenim licima. Klijent je odgovoran za štetu koju Banci izvrši ovlašćeno lice.
  12. Klijent dostavlja Banci odmah novo ovlašćenje, ukoliko menja postojeća kako u obimu ovlašćenja, tako i ukoliko menja ovlašćena lica, uz opoziv starog i to sve u pisanom obliku na propisanom obrascu Banke. Novo Ovlašćenje stupa na snagu za Banku od trenutka kada Banka isto dobije.

### Otvaranje deviznog računa Klijentima

1. Zahtev za otvaranje računa koje podnosi rezident pravno lice, odnosno ogranak stranog pravnog lica i nerezident - pravno lice, sadrži poslovno ime, odnosno naziv podnosioca zahteva i njegovo sedište, adresu i telefon, predmet poslovanja – delatnost, kao i matični i poreski identifikacioni broj podnosioca zahteva.
2. Izuzetno od predhodnog stava, Zahtev za otvaranje računa koje podnosi nerezident - pravno lice ne mora sadržati poreski identifikacioni broj tog lica ukoliko ono nije poreski obveznik Republike Srbije, s tim da je taj nerezident, ako nakon podnošenja Zahteva postane poreski obveznik Republike Srbije, dužan da svoj poreski identifikacioni broj dostavi Banci u roku od tri dana od dana kada mu je taj broj dodeljen.
3. Za rezidente Zahtev za otvaranje računa podnosi njegov zakonski zastupnik, odnosno lice koje je aktom ili odlukom nadležnog organa tog rezidenta ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na računu, a za nerezidente zastupnik iz rešenja o registraciji tog nerezidenta u državi sedišta, odnosno drugo lice koje je aktom ili odlukom nadležnog organa tog nerezidenta ovlašćeno davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na računu .
4. Uz Zahtev za otvaranje tekućeg deviznog računa, Klijent - rezident podnosi Banci dokumentaciju utvrđenu ovim OU pružanja platnih usluga, u delu Otvaranje tekućih dinarskih računa.
5. Uz zahtev za otvaranje tekućeg deviznog računa, Klijent - nerezident podnosi Banci sledeću propisanu dokumentaciju:
  - i. Izvod iz registra u kome je nerezident upisan u državi u kojoj ima registrovano sedište ili ako je osnovan u državi u kojoj se ne vrši upis u takav registar drugi odgovarajući dokumenat o osnivanju na osnovu koga se može utvrditi pravni oblik ovog nerezidenta i datum njegovog osnivanja;
  - ii. Izvod iz zakona, odnosno drugog propisa ako se nerezidentni račun otvara po tom osnovu;
  - iii. Dokument nadležnog organa koji sadrži poreski identifikacioni broj nerezidenta - pravnog lica ako je taj nerezident poreski obveznik Republike Srbije;
  - iv. Karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na nerezidentnom računu, overen pečatom, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, koji je potpisalo ovlašćeno lice iz rešenja o registraciji nerezidenta – pravnog lica u državi sedišta, odnosno ovlašćeno lice iz dokumenta

o osnivanju tog lica ili drugo lice koje je aktom ili drugom odlukom nadležnog organa nerezidenta ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na računu

- v. Potpis zastupnika iz rešenja o registraciji nerezidenta – pravnog lica u državi sedišta, odnosno potpis drugog lica koje je ovlašćeno za podnošenje Zahteva za otvaranje računa tog nerezidenta, overen kod nadležnog organa, osim ako je to lice prisutno pri podnošenju zahteva za otvaranje računa, u kom slučaju se sačinjava službena beleška kao potvrda.

6. Dokumenta pod tačkom i), iii) i iv) koju podnose rezidenti i dokumenta pod tačkom i) i iii) prethodnog stava koju podnose nerezidenti, dostavljaju se Banci u originalu ili kopiji koju je overio nadležni organ i ne mogu biti starija od 3 (tri) meseca.
7. Dokument za nerezidente pod tačkom i) – Izvod u kome je nerezident upisan u državi u kojoj ima registrovano sedište ili ako je osnovan u državi u kojoj se ne vrši upis u takav registar, drugi odgovarajući dokumenat o osnivanju na osnovu koga se može utvrditi pravni oblik ovog nerezidenta i datum njegovog osnivanja, dostavlja se sa overenim prevodom na srpski jezik, a nerezident je dužan da taj dokument dostavlja najmanje jednom godišnje. Ukoliko nerezident navedeni dokument ne dostavi Banci u roku od godinu dana od dana njegovog poslednjeg dostavljanja, Banka neće izvršavati transakcije tog nerezidenta do dostavljanja tog dokumenta.
8. Okvirni ugovor za Klijenta zaključuje i potpisuje zakonski zastupnik ili punomoćnik na osnovu posebnog ovlašćenja za zaključenje predmetnog Ugovora, overenog od strane nadležnog organa koje ne može biti starije od 6 meseci u trenutku dostavljanja. Ovlašćenje mora da sadrži precizirane sve radnje koje punomoćnik može da preduzima u ime i za račun privrednog subjekta
9. Izuzetno, uz Zahtev za otvaranje nerezidentnog računa stranog diplomatskog, odnosno konzularnog predstavništva u Republici Srbiji, podnosi se sledeća dokumentacija:
  - i. Izvod iz evidencije diplomatskih i konzularnih predstavništava koja se objavljuju na internet prezentaciji ministarstva nadležnog za spoljne poslove;
  - ii. Karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na nerezidentnom računu, koji je potpisao ovlašćeni predstavnik tog predstavništva.
10. Klijent dozvoljava Banci da proveri i dalje obrađuje sve podatke navedene u Zahtevu za otvaranje računa u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, a koji se odnose na zakonske zastupnike i/ili druga lica ovlašćena za zastupanje i/ili punomoćnike, kao i da nakon otvaranja računa njihove lične i ostale propisane podatke prosledi u Jedinstveni registar računa pravnih lica i preduzetnika koji vodi Narodna banka Srbije u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o bližim uslovima i načinu vođenja Jedinstvenog registra računa.
11. Klijent (nerezident) je dužan da u slučaju korišćenja poreskih olakšica u skladu sa Sporazumom o izbegavanju dvostrukog oporezivanja dostavi Banci dokaz da je stvarni vlasnik prihoda (formalni vlasnik prihoda) koje ostvaruje u Republici Srbiji i jednom godišnje da dostavlja Banci potvrdu o statusu rezidentnosti države sa kojom Republika Srbija ima zaključen Sporazum o izbegavanju dvostrukog oporezivanja, u skladu sa poreskim propisima Republike Srbije, i to isključivo na obrascu potvrde Ministarstva finansija Republike Srbije
12. Banka rezidentu – pravnom licu koji ima ovlašćenje Poreske uprave za obavljanje menjačkih poslova, kao i rezidentu koji na osnovu posebnog zakona kojim se uređuje njegova delatnost obavlja menjačke poslove (javni poštanski operater), otvara poseban devizni račun za te namene.

### Vođenje računa

1. Banka vodi dinarske i devizne račune prema odredbama Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju navedenog računa i drugih akata koji čine Okvirni ugovor klijenta sa Bankom.
2. Ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima na računu su navedena u Kartonu deponovanih potpisa kod Banke (**u daljem tekstu: KDP**). U slučaju bilo koje izmene KDP-a, Klijent je dužan da odmah o tome Banku obavesti, pisanim putem, dostavom novog KDP-a.
3. Banka na sredstva na tekućim računima obračunava i plaća kamatu u skladu sa Tarifama za korporativne/SME klijente.
4. Klijent je saglasan da Banka ima pravo da naplati od klijenta bilo koju dospelu i drugu obavezu direktnim zaduženjem računa, koji klijent ima kod Banke, bez posebne saglasnosti klijenta.
5. Tokom trajanja poslovnog odnosa sa Bankom, rezident, odnosno nerezident koji se prilikom zaključenja Okvirnog ugovora opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, može Banci podneti pisani Zahtev da više ne koristi pečat za overu dokumentacije relevantne za konkretan poslovni odnos. Uz predmetni Zahtev korisnik će Banci dostaviti nov Karton deponovanih potpisa koji neće sadržati pečat, a koji će od narednog poslovnog dana od dana prijema Zahteva biti korišćen u poslovnom odnosu klijenta i Banke.

6. Banka klijentima pravnim licima kreira dnevne izvode sa svim promenama na računu tokom prethodnog radnog dana, uključujući i naplaćene naknade i kamate. Klijent preuzima izvod lično na šalteru Banke, putem elektronske pošte, elektronskog bankarstva ili drugim ugovorenim načinom komunikacije. Na zahtev klijenta, Banka će izdati godišnji izveštaj o naplaćenim naknadama na obrascu propisanom od strane NBS-a, počevši od 1. marta 2020.godine, za prethodnu kalendarsku godinu.

### **Promena platnog računa**

Banka klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod Banke, pruža uslugu promene platnog računa u istoj valuti isključivo na osnovu ovlašćenja za promenu platnog računa u pisanoj formi (u daljem tekstu: Ovlašćenje), sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodne banke. Ovlašćenjem klijent daje saglasnost prethodnoj i novoj banci za radnje koje će preduzeti kod promene računa.

Klijent Ovlašćenjem može odrediti usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun i to:

- i. Usluge svih ili pojedinih trajnih naloga;
- ii. Usluge svih ili pojedinih višekratnih direktnih zaduženja i višekratnih transfera odobrenja;
- iii. Pozitivan raspoloživi saldo na računu;
- iv. Gašenje računa kod prethodnog pružaoca platne usluge;
- v. Druge platne usluge predviđene Zakonom pod uslovom da nova banka pruža te usluge.

Banka će nakon prijema Ovlašćenja klijentu dostaviti kopiju kao dokaz o prijemu Ovlašćenja.

### **Promena platnog računa - Banka je novi pružalac platnih usluga**

Banka je dužna da u roku od 2 (dva) poslovna dana od dana prijema Ovlašćenja koje je dostavio Klijent podnese zahtev prethodnoj banci za sprovođenje radnji u vezi promene platnog računa.

Banka će u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema traženih informacija od prethodne banke a u skladu sa Ovlašćenjem i primljenim informacijama sprovesti sledeće radnje:

- i. aktivira trajne naloge određene u Ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju
- ii. obezbedi uslove za izvršavanje direktnog zaduženja određenih u Ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju
- iii. obavesti klijenta i o drugim pravima u vezi sa izvršavanjem direktnih zaduženja koja su ugovorena (npr. pravo da se umanju iznos direktnih zaduženja, da se saglasi sa svakim pojedinačnim direktnim zaduženjem, da blokira direktno zaduženje)
- iv. obaveštava platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja utvrđenih u Ovlašćenju o novom platnom računu klijenta i dostavlja im kopiju ili primerak Ovlašćenja
- v. obaveštava primaoca plaćanja koji iniciraju platnu transakciju za direktno zaduženje platnog računa klijenta utvrđenih u Ovlašćenju o novom platnom računu klijenta i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati sa tog platnog računa. Banka uz obaveštenje dostavlja i kopiju ili primerak Ovlašćenja.

Banka može zahtevati od prethodne banke ili klijenta dostavljanje informacija neophodnih za obaveštavanje iz tačke iv. i tačke v.

### **Promena platnog računa - Banka je prethodni pružalac platnih usluga**

Po zahtevu nove banke, u skladu sa Ovlašćenjem, Banka sprovodi sledeće radnje:

- i. dostavi novoj banci, kao i klijentu na izričit zahtev, listu postojećih trajnih naloga i dostupne informacije o saglasnostima za direktna zaduženja, čije izvršenje je klijent tražio da se prenese na novi platni račun - u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;

- ii. dostavi novoj banci, kao i klijenetu na izričit zahtev, dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja i direktnim zaduženjima kod kojih je saglasnost data primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, a koja su izvršena na platnom računu klijenta u prethodnih 13 (trinaest) meseci - u roku od 5 (pet) poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva;
- iii. odbije izvršenje platne transakcije po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od dana utvrđenog u ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesti platioca i primaoca plaćanja, ako nema uspostavljen sistem za njihovo automatsko preusmeravanje na novi platni račun;
- iv. obustavi izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u Ovlašćenju;
- v. prenese sva novčana sredstva klijenta s prethodnog platnog računa (raspoloživo pozitivno stanje) na novi platni račun na dan utvrđen u Ovlašćenju;
- vi. ugasi platni račun klijenta na dan utvrđen u Ovlašćenju.

Banka gasi platni račun ukoliko su istovremeno ispunjeni sledeći uslovi:

- a) ukoliko klijent nema neizmirenih obaveza po platnom računu i
- b) ukoliko su izvršene radnje pod i., ii. i iv.

Ukoliko nisu ispunjeni uslovi za gašenje platnog računa, Banka će o tome obavestiti klijenta.

Informacije u vezi sa promenom platnog računa uključujući i informacije vezane za mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa, klijentima su dostupne bez naknade, u prostorijama Banke, kao i na internet prezentaciji.

Banka nije odgovorna za štetu u slučaju više sile, a koja je nastupila tokom promene platnog računa klijenta i koja je sprečila Banku da izvrši obaveze utvrđene Zakonom.

#### **Revizija računa**

- 1 Banka vrši reviziju stanja na računima najmanje jednom godišnje ili toliko često koliko je predviđeno relevantnim zakonima i propisima i sačinjava odgovarajuće izvode, po pravilu, krajem godine.
- 2 Banka zadržava pravo da vrši revizije računa i u drugim vremenskim intervalima.

#### **Režim u slučaju posedovanja više računa i kompenzaciono ovlašćenje**

- 1. U slučaju kada Klijent poseduje kod Banke jedan ili više računa, Banka je ovlašćena da u svakom momentu i sa apsolutno prioritetnim pravom naplate, u skladu sa relevantnim propisima, izvrši prebijanje bilo kojeg potraživanja od Klijenta sa obavezama koje ima prema njemu.
- 2. Klijent je ovlašćen da izvrši prebijanje svojih dugova prema Banci sa potraživanjima koja ima od nje pod sledećim uslovima:
  - i. kada je njegovo potraživanje izričito i u pisanoj formi priznato od strane Banke,
  - ii. kada je potraživanje Klijenta u istoj valuti sa njegovom obavezom prema Banci koju na ovaj način prebija i
  - iii. kada ukupna postojeća potraživanja Klijenta od Banke prevazilaze iznos ukupnih postojećih i potencijalnih obaveza Klijenta prema Banci.

Uslovi definisani prethodnim stavom moraju biti kumulativno ispunjeni i odnositi se na sve račune koje Klijent ima kod Banke.

Banka je ovlašćena da zaduži račun Klijenta, bez obzira u kojoj je valuti taj račun, u cilju potpunog namirenja potraživanja koja ima od klijenta, u kojem slučaju će se za obračun koristiti važeći kursevi Banke sa zvanične kursne liste, primenljivi u zavisnosti od toga da li se vrši otkup ili prodaja deviznih sredstava.

**Izmene i dopune Okvirnog ugovora na predlog Banke**

1. Ukoliko Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Klijentu dostavi predlog tih izmena i dopuna najkasnije 15 (petnaest) dana pre predloženog dana početka njihove primene, dostavljanjem predloga izmena Okvirnog ugovora u pisanoj formi, kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena Okvirnog ugovora.
2. Nakon prijema predloga iz prethodnog stava, Klijent se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvode pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.
3. U skladu sa ovim OU pružanja platnih usluga, smatraće se da se Klijent saglasio sa predlogom izmena i dopuna Okvirnog ugovora, ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku pisanim putem da se sa tim predlogom nije saglasio, o čemu je Banka dužna da obavesti Klijenta istovremeno sa dostavom tog predloga.
4. U slučaju iz prethodnog stava, Banka je dužna da klijentu istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, u slučaju da ne prihvati predlog.
5. Ukoliko se izmene Okvirnog ugovora odnose na izmene kamatnih stopa ili kursa koji proizilaze iz referentne kamatne stope ili referentnog kursa, Klijent je saglasan da Banka može ove izmene sprovesti odmah, bez prethodnog obaveštavanja iz prethodnog stava.
6. Izmene kamatne stope ili kursa koji su povoljniji za Klijenta, Banka može promeniti bez obaveštavanja Klijenta.
7. U slučaju da Klijent odbije predložene izmene, Banka može otkazati Ugovor.

**Pravo Banke na raskid Okvirnog ugovora**

1. Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od 30 (trideset) dana Banka može raskinuti Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom, kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.
2. Banka je dužna da obaveštenje o raskidu Okvirnog ugovora dostavi korisniku platnih usluga u pisanoj formi.
3. Ako Banka raskine Okvirni ugovor, Klijent je dužan da plati naknadu samo za platne usluge koje su pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Klijentu vrati srazmeran deo plaćene naknade.
4. Banka, osim u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima, posebno može jednostrano otkazati Okvirni ugovor/ ugovor o otvaranju i vođenju računa, bez otkaznog roka i u sledećim slučajevima:
  - i. ukoliko Banka prilikom otvaranja računa i/ili tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Klijent dostavio Banci netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i /ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje platnih usluga,
  - ii. ukoliko Klijent krši odredbe zaključenog Okvirnog ugovora, ugovora o otvaranju i vođenju računa i/ili drugog pojedinačnog ugovora koji reguliše pojedinu platnu uslugu i/ili odredbe ovih OU pružanja platnih usluga,
  - iii. kada je račun Klijenta neaktivan Banka može da ugasi račun i pre isteka otkaznog roka, ukoliko Klijent ne koristi platni račun u skladu sa Okvirnim ugovorom kao i ukoliko u periodu od 6 (šest) meseci na platnom računu nema sredstava, ili na računu nema promena u smislu uplata i/ili isplata sa platnog računa. Pod prometom po računu se ne podrazumevaju transakcije knjiženja kamate i provizija i ostalih troškova Banke koji se automatski izvršavaju,
  - iv. ukoliko nakon zaključenja Ugovora dođe do promenjenih okolnosti koje otežavaju ispunjavanje obaveze jedne strane ili ukoliko se zbog njih ne može ostvariti svrha ispunjenja Ugovora saglasno odredbama Zakona o obligacionim odnosima,
  - v. kao i u drugim slučajevima utvrđenim pojedinačnim Okvirnim ugovorom.
5. Izuzetno, Banka ima pravo da jednostrano otkáže ugovor i bez otkaznog roka, s trenutnim dejstvom raskida:
  - i. ukoliko se utvrdi da bi dalje omogućavanje vršenja transakcija od strane konkretnog Klijenta predstavljalo reputacioni rizik za Banku,
  - ii. ukoliko se utvrdi da poslovni odnos sa Klijentom predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa, kao i standarda UniCredit Grupe za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma.
  - iii. ukoliko se utvrdi da se Klijent nalazi na zvaničnim listama sankcija u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom i/ili politikom UniCredit Grupe,
  - iv. ukoliko Klijent opozove datu saglasnost za proveru i obradu ličnih podataka navedenih u zahtevu za otvaranje računa, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.
6. Ako Klijent sa Bankom ima više zaključenih Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa, prestanak jednog od ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako nije tako izričito ugovoreno. Prestanak ugovora o pojedinačnoj platnoj usluzi nema za posledicu automatski prestanak Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa, ali prestanak Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa pretpostavka je za prestanak važenja svih ugovora o platnim uslugama koje su vezane za taj platni račun.

**Pravo na raskid Okvirnog ugovora na predlog Klijent**

1. Klijent ima pravo da raskine Okvirni ugovor bez otkaznog roka, osim ako je Okvirnim ugovorom utvrđen otkazni rok, koji ne može biti duži od 30 dana, uz uslov da je prethodno izmirio sve obaveze prema Banci po osnovu platnog računa.
2. Klijent ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.
3. Ako Klijent raskine Okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

**Gašenje računa**

1. Banka gasi račune na osnovu pisanog zahteva, odnosno na osnovu ovlašćenja dostavljenog od novog pružaoca platnih usluga ili na osnovu okvirnog ugovora o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa, a novčana sredstva prenosi na račun koji je naveden u tom zahtevu, odnosno Ugovoru i gasi račune Klijenta.
2. Zahtev za gašenje računa naročito sadrži broj računa čije se gašenje traži i broj računa na koji se zahteva prenos sredstava.
3. Banka gasi račun Klijenta, ako Klijent prestane da postoji kao pravni subjekt :
  - i. na osnovu zakona, ili na osnovu drugog propisa u kom slučaju novčana sredstva sa računa Klijenta Banka prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom i gasi račun Klijenta. Ako zakonom ili drugim propisom nije određen pravni sledbenik ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose - novčana sredstva sa računa Klijenta, banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste i gasi račune Klijenta.
  - ii. usled stečaja, likvidacije ili brisanja iz registra privrednih subjekata, Banka gasi račun Klijentu na osnovu Zahteva za gašenje računa koji podnosi stečajni upravnik u skladu sa zakonom kojim se uređuje stečaj, a sredstva zatečena na ovom računu prenosi na račun naveden u tom zahtevu. Uz Zahtev, stečajni upravnik podnosi dokumentaciju koja je propisana Odlukom o bližim uslovima i načinu otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa potrebnu za gašenje tog računa. Odredbe ove tačke se primenjuju u slučaju zaključenja stečajnog postupka nad pravnim licem, slučaju kada se nakon zaključenja tog postupka postupak nastavi nad stečajnom masom tog lica, kao i u slučaju kada se na postupak likvidacije primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje stečaj.
  - iii. usled nastalih statusnih promena; Banka gasi račun Klijentu koji je prestao da postoji kao pravni subjekt usled nastalih statusnih promena, po okončanju tog postupka u skladu sa zakonom.

**Gašenje deviznih računa**

1. Banka rezidentu i nerezidentu gasi račun na njegov zahte/ovlašćenja dostavljenog od novog pružaoca platnih usluga ili na osnovu ugovora zaključenog sa njima, a sredstva sa ugašenog računa prenosi na račun naveden u tom zahtevu/ovlašćenju. Zahtev za gašenje računa se podnosi u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka i sadrži: poslovno ime, odnosno naziv podnosioca zahteva, njegovo sedište, adresu i telefon, matični broj, broj računa čije se gašenje traži i broj računa na koji se zahteva prenos sredstava.
2. Zahtev za gašenje za rezidenta podnosi njegov zakonski zastupnik, odnosno lice koje je aktom nadležnog organa tog rezidenta ovlašćeno za zatvaranje njegovog računa, a za nerezidenta njegov zastupnik iz rešenja o registraciji tog nerezidenta u državi sedišta, odnosno drugo lice koje je aktom nadležnog organa tog nerezidenta ovlašćeno za podnošenje Zahteva za gašenje njegovog računa.
3. Sredstva sa računa po gašenju na osnovu zakona, Banka prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun rezidenta određenog zakonom ili drugim propisom, a ako taj sledbenik nije određen prenosi ih na račun sredstava Banke koja se ne koriste, do dobijanja instrukcije o računu na koji će se ta sredstva preneti.
4. Banka rezidentu gasi devizni račun i kad on prestane da postoji kao pravni subjekt, i to:
  - i. na osnovu zakona ili drugog propisa;
  - ii. zbog stečaja ili likvidacije;
  - iii. zbog nastalih statusnih promena.
5. Banka nerezidentu gasi nerezidentni račun kada on prema merodavnom pravu prestane da postoji kao pravni subjekt, a na osnovu obaveštenja koje taj nerezident, odnosno njegovo ovlašćeno lice, dostavi Banci.
6. Banka u slučaju prestanka Klijenta rezidenta kao pravnog subjekta na osnovu zakona ili drugog propisa, kao i u slučaju prestanka Klijenta nerezidenta kao pravnog subjekta prema merodavnom pravu, sredstva sa računa koji se gasi prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun rezidenta određenog zakonom ili drugim propisom, a ako taj sledbenik, odnosno rezident nije određen – prenosi ih na račun sredstava Banke koja se ne koriste do dobijanja instrukcija o računu na koji će se ta sredstva preneti.
7. Banka na osnovu zahteva stečajnog upravnika gasi račun rezidenta, a sredstva zatečena na tom računu prenosi na račun naveden u tom zahtevu. Uz ovaj zahtev, stečajni upravnik podnosi dokumentaciju kao i kod gašenja tekućeg računa u dinarima, s tim da je dokument pod 6. - potpis stečajnog upravnika, odnosno lica koje obavlja poslove stečajnog upravnika u ime organizacije koja je posebnim zakonom određena da obavlja te poslove, overen kod nadležnog organa neophodan ako on i raspolaže sredstvima sa računa, a ako je to lice u skladu sa zakonom prenelo ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu pojedinim licima – onda je neophodan dokument pod tačkom 5. - Karton deponovanih potpisa, overen pečatom, koji je potpisalo navedeno lice.
8. Dokumentacija koju Klijent rezident podnosi Banci za gašenje deviznog računa za slučaj stečaja, primenjuje se u slučaju zaključenja stečajnog postupka nad rezidentom, kao i u



slučaju da se nakon zaključenja tog postupka, postupak nastavi nad stečajnom masom rezidenta, kao i u slučaju kada se na postupak likvidacije rezidenta primenjuju odredbe zakona kojima se uređuje stečaj.

9. Rezidentu koji je u registar kod nadležnog organa upisao pokretanje postupka likvidacije, Banka gasi račun posle okončanja tog postupka sprovedenog u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva, odnosno drugim zakonom, i to na osnovu obaveštenja likvidacionog upravnika tog rezidenta, uz koji se prilaže rešenje o brisanju rezidenta koji prestaje da radi u registar kod nadležnog organa.

## **VII. DODATNE USLUGE/ PROIZVODI BANKE KOJI SU U VEZI SA RAČUNOM**

1. Klijent sa Bankom može da ugovori jednu ili više dodatnih usluga koje su u vezi sa njegovim računom, ako Klijent za to ispunjava posebne uslove određene za svaku dodatnu uslugu, i to:

- i. Usluga elektronskog bankastva uređeno Posebnim uslovima
- ii. Trajni nalog
- iii. Direktno zaduženje
- iv. VISA Business Electron/Gold debitna kartica, uređeno Posebnim uslovima
- v. POS terminali, uređeno Posebnim uslovima korišćenja POS usluge za pravna lica UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd
- vi. E-commerce, uređeno Posebnim uslovima korišćenja Ecommerce usluge za pravna lica
- vii. I druge dodatne usluge koje će Banka naknadno uvesti

Klijent može sa Bankom da ugovori izvršavanje niza platnih transakcija.

### **2. Trajni nalog**

- 2.1. Klijent može s Bankom ugovoriti izvršenje trajnog naloga kojim ovlašćuje Banku da na teret njegovog računa obavlja redovna i/ili povremena plaćanja na način da sprovedi platnu transakciju u korist primaoca plaćanja, a prema uslovima koje definiše Klijent (račun primaoca plaćanja, iznos plaćanja, period trajanja, dinamika plaćanja). Banka će izvršavati trajni nalog u skladu sa uslovima dogovorenim s Klijentom. Ako poslednji dan za plaćanje pada u neradni dan Banke, plaćanje će se izvršiti u skladu sa uslovima dogovorenim sa Klijentom prilikom potpisivanja trajnog naloga. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće celokupnog definisanog iznosa plaćanja, pri čemu je Klijent u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade prema odgovorajućoj Tarifi naknada. U slučaju da se Trajni nalog ne izvrši na dan dospeća plaćanja, zbog nedovoljno sredstava na Klijentovom računu, plaćanja neće biti izvršeno.
- 2.2. Trajni nalog se ugovara potpisivanjem Obrasca trajnog naloga i unosom svih relevantnih elemenata/podataka, koji se odnose na transakcije plaćanja koje se njime izvršavaju. Trajni nalog prestaje da važi na način kako je ugovoreno, pre svega na definisani dan, otkazom od strane Klijenta u pisanoj formi, kao i zatvaranjem računa Klijenta na teret kojeg se sprovodi plaćanje. Izuzetno, trajni devizni nalog će se smatrati otkazanim i ukoliko Klijent ne obezbedi sredstva za izvršenje naloga na tekućem računu za koji je isti izdat šest uzastopnih dospeća.

### **3. Direktno zaduženje**

- 3.1. Klijent i Banka mogu ugovoriti izvršenje platnih transakcija putem direktnog zaduženja, kojim Klijent ovlašćuje Banku da na teret njegovog računa obavlja redovna ili povremena plaćanja. Direktno zaduženje predstavlja platnu uslugu kod koje primalac plaćanja, na osnovu saglasnosti Klijenta kao platioca, inicira platnu transakciju za zaduženje platićevog računa. Saglasnost za direktno zaduženje sadrži sledeće elemente:
- i. Broj ugovora/mandata
  - ii. Naziv platioca
  - iii. Matični broj platioca pravnog lica
  - iv. Broj računa platioca
  - v. Naziv primaoca plaćanja
  - vi. Broj računa primaoca plaćanja
  - vii. Iznos obaveze
  - viii. Datum dospeća obaveze
  - ix. Oznaka valute

- x. Kurs
- xi. Potpis i pečat platioca, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom (overa)
- xii. Mesto i datum

3.2 Direktno zaduženje može biti jednokratno i višekratno, sa fiksnim ili promenljivim iznosima i fiksnim ili periodičnim dospećima. Banka će izvršavati direktno zaduženje u skladu sa uslovima i instrukcijama dostavljenim od strane primaoca plaćanja. Saglasnost za direktno zaduženje može se dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja. U slučaju da Klijent daje saglasnost za direktno zaduženje primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, ima obavezu da istu saglasnost dostavi i Banci i to pre izvršenja prve transakcije direktnog zaduženja na osnovu date saglasnosti. Saglasnost obuhvata sve pojedinačne platne transakcije, bez obzira da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija. Platilac može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje platićevog platnog računa. Banka izvršava transakciju direktnog zaduženja samo ukoliko na računu Klijenta ima dovoljno sredstava za izvršenje, a u skladu sa uslovima dogovorenim sa platićem i u rokovima preciziranim ugovorom/zahtevom. Direktno zaduženje prestaje da važi na način kako je ugovoreno, pre svega na definisani dan, otkazom od strane Klijenta u pisanoj formi, kao i zatvaranjem računa Klijenta na teret kojeg se sprovodi plaćanje.

#### 4. Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu

Banka svojim korisnicima sa kojima je ugovorila korišćenje usluge Mobilnog bankarstva nudi mogućnost izvršenja platnih transakcija na prodajnom mestu putem instant transfera odobrenja.

Platićima su na raspolaganju dva načina iniciranja instant transfera odobrenja:

1. prezentovanjem podataka o platiću putem standardizovane dvodimenzionalne oznake QR koda
2. preuzimanjem podataka o trgovcu putem standardizovane dvodimenzionalne oznake QR koda

Banka svojim korisnicima trgovcima sa kojima je ugovorila uslugu POS terminala i E-commerce servisa nudi mogućnost iniciranja zahteva za plaćanjem na prodajnom mestu putem QR koda.

### VIII.OPŠTI USLOVI I NAČIN IZVRŠAVANJA PLATNIH TRANSAKCIJA

#### 1. Vrste platnih naloga

1.1. Transakcije plaćanja preko tekućih računa učesnika u platnom prometu se vrše upotrebom odgovarajućih platnih naloga, koji su instrumenti platnog prometa. NBS propisuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u RSD. Platni nalog koji vlasnik računa dostavlja Banci mora biti popunjen u skladu sa propisima i standardima koji se primenjuju u platnom prometu, a to su nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos.

1.2. Popunjena forma obrasca platnog naloga od strane Banke može da bude generisana i na elektronskom uređaju – tabletu, u formi elektronskog dokumenta, koji korisniku pruža uvid u sve detalje transakcije, a što omogućava da se korisniku nakon davanja saglasnosti za platnu transakciju, isti dostavi na neki od usaglašanih digitalnih kanala komunikacije (elektronskog/mobilnog bankarstvo ili elektronskom poštom).

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

- i. Način izvršenja (hitno)
- ii. Naziv platioca
- iii. Naziv primaoca plaćanja
- iv. Broj tekućeg računa primaoca plaćanja
- v. Oznaku valute (RSD)
- vi. Iznos
- vii. Svrhu uplate
- viii. Šifru plaćanja (po klasifikaciji prema obliku i osnovu plaćanja)
- ix. Broj modela poziva na broj odobrenja
- x. Poziv na broj odobrenja
- xi. Mesto i datum prijema

- xii. Datum izvršenja
  - xiii. Pečat, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, ii potpis platioca ( overa)
- 1.4. **Nalog za isplatu** je platni nalog koji se koristi za isplatu gotovog novca sa tekućeg platnog računa i sadrži iste elemente kao i nalog za uplatu, osim oznake za način izvršenja (hitno), sa razlikom da umesto broja odobrenja stoji broj zaduženja, a umesto broja tekućeg računa primaoca plaćanja, stoji broj tekućeg računa platioca.
- 1.5. **Nalog za prenos** je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg platnog računa na tekući platni račun i sadrži sledeće elemente:
- i. Način izvršenja (hitno)
  - ii. Naziv platioca
  - iii. Naziv primaoca plaćanja
  - iv. Broj računa platioca
  - v. Broj računa primaoca
  - vi. Oznaku valute (za dinare RSD)
  - vii. Iznos (najviše dvanaest celih, zarez, najviše dve decimale)
  - viii. Svrhu plaćanja
  - ix. Šifru plaćanja (po klasifikaciji prema obliku i osnovu plaćanja)
  - x. Broj modela poziva na broj zaduženja
  - xi. Poziv na broj zaduženja
  - xii. Broj modela poziva na broj odobrenja
  - xiii. Poziv na broj odobrenja
  - xiv. Mesto prijema
  - xv. Datum prijema
  - xvi. Datum izvršenja
  - xvii. Pečat, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, i potpis platioca (overa)
- 1.6. Obrasci platnih naloga u elektronskoj formi sadrže elemente u skladu sa Odlukom kojom se uređuje elektronski način izvršavanja platnih transakcija.
- 1.7. Banka izuzetno može na zahtev Klijenta, prihvatiti platni nalog za prenos samo u jednom primerku, u kom slučaju je Banka samo na zahtev Klijent izdaje potvrdu o prijemu platnog naloga.
- 1.8. Banka izvršava platnu transakciju iniciranu nalogom samo ako je Korisnik obezbedio dovoljno sredstava na računu za izvršenje plaćanja, pri čemu je Korisnik u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade u skladu sa odgovarajućom Tarifom naknada.
- 1.9. Platni nalozi za plaćanje u devizama u zemlji i platni nalozi za plaćanje u inostranstvu, kao i platni nalozi u dinarima i devizama između nerezidenata i rezidenata i nerezidenata u zemlji, propisani su propisima koji regulišu devizno poslovanje. Platni nalozi za plaćanje između nerezidenata, rezidenata i nerezidenata u zemlji, i za plaćanja u inostranstvu su nalog za plaćanje, nalog za naplatu i opšti devizni nalog, uz koji se, shodno propisima koji regulišu devizno poslovanje, dostavlja dokumentacija kojom se dokazuje osnov plaćanja, odnosno naplate.

## 2. Saglasnost platioca za izvršenje platne transakcije

- 2.1 Banka izvršava platnu transakciju samo ako je platilac dao saglasnost za njeno izvršenje.
- 2.2 Smatra se da je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija potpisom odgovarajućih naloga i predajom potpisanih naloga Banci.
- 2.3 Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala primanja naloga. Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije:
  - i. u Banci – potpisom odgovarajućeg naloga i overom istog pečatom koji je Korisnik deponovao na kartonu deponovanih potpisa kod Banke, ukoliko se korisnik opredelio za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, odnosno svojeručnim potpisom na elektronskom uređaju/tabletu koji je korisnik prethodno deponovao u digitalnu arhivu Banke ili kvalifikovanim digitalnim potpisom iz lične karte izdatim od strane ovlašćenog izdavaoca digitalnog kvalifikovanog potpisa

- ii. elektronskim putem korišćenjem tokena/u okviru aplikacija elektronskog i mobilnog bankarstva – na način definisan Posebnim uslovima za ove usluge,
  - iii. karticom – prislanjanjem kartice na terminal, ili se nakon očitavanja podataka sa kartice saglasnost može dati unošenjem PIN-a ili potpisivanjem slipa sa terminala. Kod plaćanja putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje, unosom podataka sa kartice, kao i ostalim načinima identifikacija u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala.
- 2.4. Sve platne transakcije izvršene od strane Banke na osnovu date saglasnosti na napred navedeni način smatraće se realizovanim na osnovu saglasnosti Korisnika.
- 2.5. Način davanja saglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definisan ovim OU pružanja platnih usluga, uređen je ugovorom ili eventualnim Posebnim uslovima za pojedinu dodatnu uslugu.
- 3. Prijem platnog naloga**
- 3.1 Banka prima platne naloge direktno od Korisnika u skladu sa odredbama ovih OU pružanja platnih usluga, Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa i/ili odredbama Posebnih uslova za pojedine dodatne usluge, koje Banka pruža u vezi sa računima. Izuzetno, Banka može primiti nalog od lica kome je za to dato ovlašćenje na obrascu Banke – Ovlašćenje licima za donošenje instrumenata platnog prometa u Banku, koje je potpisano od strane lica koje je deponovalo svoj potpis na kartonu deponovanih potpisa. Banka prima platne naloge i od trgovca, primaoca plaćanja u slučaju usluga POS-a, E commerce-a i Zahteva za plaćanje na prodajnom mestu u skladu sa odredbama ovih OU pružanja platnih usluga, Ugovora o otvaranju, vođenju i gašenju računa i/ili odredbama Posebnih uslova za pojedine dodatne usluge, koje Banka pruža u vezi sa računima.
- 3.2 U zavisnosti od iznosa na platnom nalogu, Banka će izvršiti sve neophodne provere utvrđene Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.
- 3.3 Banka može prihvatiti nalog od Klijenta na ugovoreni način, a u skladu sa pojedinačnim ugovorom zaključenim sa Klijentom, odnosno važećim zakonima i propisima.
- 3.4 Ukoliko je Banka sa Klijentom posebno ugovorila dostavu naloga putem elektronske pošte, Banka neće snositi odgovornost za gubitke ili štetu nanetu Klijentu ili bilo kojom trećem licu, prouzrokovane u vezi sa nalogom primljenim putem mejla.
- 3.5 Smatra se da je Banka primila platne naloge putem svojih prijemnih kanala ako su oni dostavljeni u okviru radnog dana Banke koji je definisan odgovarajućim Terminskim planom kojim se utvrđuje vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga. U skladu sa odgovarajućim Terminskim planom, vreme prijema platnog naloga podrazumeva krajnje vreme do koga je potrebno dostaviti naloge koji će biti izvršeni istog Radnog dana Banke. Nalozi primljeni u toku Radnog dana Banke, nakon vremena prijema platnog naloga određenog odgovarajućim Terminskim planom, smatraju se primljenim sledećeg radnog dana Banke.
- 3.6 U slučaju instant plaćanja, smatra se da je Banka primila nalog za instant transfer odobrenja u trenutku kada je Banka kreirala nalog za instant transfer u IPS platnom sistemu.
- 3.7 Ako je Korisnik posebno ugovorio sa Bankom dan početka izvršenja naloga (trajni nalog), vremenom prijema naloga smatraće se dan potpisivanja Obrasca trajnog naloga, a vreme izvršenja definisano je samim trajnim nalogom. Dan potpisivanja Obrasca trajnog naloga i dan izvršenja ne mogu biti isti dan.
- 3.8 Za platne transakcije inicirane platnom karticom, rok za izvršenje platnog naloga počinje da teče od trenutka kada je Banka od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja-prihvatioca platne kartice primila nalog.
- 3.9 Korisnik se predajom naloga Banci, na načine koji su definisani u prethodnim stavovima, saglašava da se njegov račun zaduži za iznos na nalogu, koji predstavlja njegovu obavezu prema primaocu plaćanja.
- 3.10 Vrsta i visina svih naknada i stvarnih troškova koje Banka naplaćuje Klijentu su predviđeni u Tarifama za korporativne/SME klijente, koje čine sastavni deo Okvirnog ugovora. Naknade se naplaćuju tokom Poslovnog dana u okviru koga je izvršena platna transakcija, izuzev međunarodnih platnih transakcija.
- 3.11 Ako Klijent radi izvršenja platnih transakcija koristi sredstva iz odobrenog prekoračenja sredstava po tekućem računu, visina kamata, metod obračuna i plaćanja kamate se definiše u Ugovoru o dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu.
- 3.12 Banka izvršava nalog u valuti na koju nalog glasi. Ako izvršenje određenog naloga za plaćanje zahteva konverziju određene valute, Banka kao kurs zamene valuta primenjuje kupoprodajni kurs Banke za valutu koji je važeći na dan plaćanja, a koji se nalazi na zvaničnoj kursnoj listi koju Banka objavljuje na dnevnom nivou na svojoj internet prezentaciji i koja je izložena u ekspozituri Banke.
- 3.13 Kod platnih transakcija učinjenih platnom karticom, važe Posebni uslovi poslovanja sa platnim karticama.
- 4. Izvršenje platnih transakcija**
- 4.1. Banka će izvršiti primljeni platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:
- i. ako je Klijent dao saglasnost za njegovo izvršenje, na jedan od ugovoreni načina, definisanih ovim OU pružanja platnih usluga,
  - ii. ako je sadržaj platnog naloga ispravno popunjen, čitak i potpisan od strane Klijenta,
  - iii. ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz naloga u trenutku realizacije naloga, pri čemu je Korisnik u obavezi da obezbedi i sredstva za pokriće iznosa naknade u skladu sa odgovarajućom Tarifom naknada. Nalog će biti izvršen u skladu s Terminskim planom.
- 4.2. Za transakcije nastale platnom karticom/ PrePaid nedopunjivom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka transakcije. Banka će zadužiti račun

Klijenta za koji je vezana kartica kada od pružaoca usluga primaoca plaćanja primi nalog za zaduženje. Banka će izvršiti rezervaciju sredstava na računu za transakciju odobrenu karticom. Na izvršenje transakcija karticom primenjuju se rokovi definisani pravilima kartičarskih organizacija.

- 4.3. Banka utvrđuje ispunjenost uslova za izvršenje naloga u trenutku prijema naloga, odnosno izvršenja, ukoliko se nalog izvršava istog dana. Ukoliko Korisnik Banci dostavlja nalog sa datumom valute zaduženja/odobrenja u budućnosti, ispunjenost uslova za izvršenje naloga će se proveriti na dan izvršenja.
- 4.4. Banka zadržava pravo da od Korisnika traži i dodatne informacije u vezi sa konkretnom platnom transakcijom, ako bi takva obaveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i/ili internih akata Banke donetih na osnovu ovih propisa i/ili pravila UniCredit Grupe. U slučaju da Korisnik ne dostavi Banci zahtevane dodatne informacije, Banka zadržava pravo da ne izvrši transakciju, odnosno da odbije istu. Ako Korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku, ili bilo koji drugi netačan bitan element naloga, Banka nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravovremenost izvršenja naloga.
- 4.5. Banka će zadužiti račun Klijenta bez platnog naloga u sledećim slučajevima:
  - i. u postupku izvršenja koji se vodi nad Klijentom, u skladu sa zakonskim propisima,
  - ii. radi naplate dospelih naknada i potraživanja proisteklih iz poslovnih odnosa sa Bankom,
  - iii. u drugim slučajevima propisanim relevantnim propisima i/ili pojedinačnim ugovorom.
- 4.6. Izvršena platna transakcija iz prethodnog stava ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom i ima prioritet u odnosu na platne naloge koje Klijent podnosi Banci.
- 4.7. Banka izvršava platne naloge prema vremenu prijema naloga iz Terminskog plana, poštujući rokove izvršenja i prioritete određene zakonskim propisima.
- 4.8. Banka će putem računa za Klijenta izvršavati plaćanja u okviru raspoloživog pokrivača u valuti plaćanja RSD (dinari), za transakcije u dinarima, a za plaćanja u stranoj valuti, u okviru raspoloživog pokrivača na računu u valuti/valutama koje definiše Klijent, izuzev kod platnih transakcija iniciranih platnom karticom kod kojih se plaćanje realizuje sa tekućih računa vezanih za predmetnu karticu.
- 4.9. Obaveštenje o izvršenim platnim transakcijama Banka dostavlja klijentima na papiru, putem elektronske pošte, elektronskog i mobilnog bankarstva u vidu dnevnog izvoda po platnom računu ili na drugi način određen Ugovorom.
- 4.10. Obaveštenje o izvršenim platnim transakcijama instant transfera odobrenja na prodajnom mestu, Banka dostavlja platiocu odnosno trgovcu, najmanje sledeće informacije:
  - ii. Jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen
  - iii. Referentnu oznaku kojom se identifikuje platna transakcija na prodajnom mestu
  - iv. Iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen

## **5. Rok za izvršenje platne transakcije za Banku**

- 5.1. Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, Banka je u obavezi da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog Poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog. Banka je u obavezi da odobri sredstva primaocu plaćanja i učini ih dostupnim istog Poslovnog dana osim ukoliko su sredstva odobrena kroz IPS platni sistem kada će Banka odmah odobriti platni račun primaoca plaćanja, uz uslov da je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca.
- 5.2. Ako su sredstva na računu Banke, kao pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, odobrena na dan koji nije Poslovni dan Banke tog pružaoca, smatra se da je Banka novčana sredstva za primaoca plaćanja primila narednog Poslovnog dana, osim ukoliko su sredstva odobrena kroz IPS platni sistem kada će Banka odmah odobriti platni račun primaoca plaćanja i omogućiti tom primaocu raspolaganje ovim sredstvima.
- 5.3. Banka kod međunarodnih platnih transakcija ne odgovara za postupanje inobanaka (pružalaca platnih usluga) i/ili posrednika koji učestvuju u lancu izvršenja ovih platnih transakcija.
- 5.4. Kod platne transakcije u valuti trećih država, Banka platioca sredstva odobrava banci primaoca plaćanja u skladu sa Terminskim planom i/ili u skladu sa instrukcijom koju je platilac naveo na platnom nalogu.
- 5.5. U vezi sa izvršenjem platne transakcije Banka će obezbediti da :
  - i. datum valute zaduženja platnog računa Klijenta bude isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije,
  - ii. datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije Poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu Banke.

## **6. Izvršenje platnih transakcija po osnovu menica**

Platna transakcija po osnovu menice je platna transakcija kod koje primalac plaćanja inicira transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa na osnovu menice i platnog naloga, kojim zahteva prenos sredstava sa platiočevog računa na svoj račun. Menica se izdaje u skladu sa zakonom kojim se uređuje menica i predstavlja neopozivu saglasnost izdavaoca menice datu njegovom pružaocu platnih usluga da izvrši platnu transakciju koju je imalac menice inicirao. Odredbe Zakona koje se odnose na povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije se ne primenjuju na platne transakcije po osnovu menica.

**7. Odbijanje izvršenja platnog naloga**

- 7.1. Banka ne može odbiti izvršenje platnog naloga, kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim ako je drukčije utvrđeno propisima.
- 7.2. Banka će odbiti izvršenje platnog naloga, ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:
- ako je nalog ispravljen, precrtan, brisan ili na drugi način menjan,
  - ako nije tačna jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO), ili drugi podaci koje je Klijent dužan da navede, radi pravilnog izvršenja platnog naloga,
  - ako potpis i pečat, za privredne subjekte koji su se opredelili za korišćenje pečata u poslovnom odnosu sa Bankom, na nalogu zaduženja nije istovetni potpisu i pečatu koji je Klijent ili ovlašćeno lice deponovalo kod Banke,
  - ako za izvršenje naloga na računu Klijenta, u trenutku prijema, odnosno izvršenja naloga nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga,
  - ako je račun blokiran iz razloga utvrđenih propisima,
  - ako saglasnost za izvršenje platne transakcije nije data na ugovoreni način, kako je definisano ovim OU pružanja platnih usluga,
  - ako postoje zakonske prepreke za izvršenje naloga,
  - ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i devizno poslovanje
  - za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem, ukoliko primaočev pružalac platnih usluga nije u IPS platnom sistemu
  - za naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem a nakon dostavljanja u IPS platni sistem, u slučaju prijema obaveštenja o odbijanju izvršenja platnog naloga za instant transfer.
- 7.3. Kod platnih transakcija iniciranih karticom i/ili PrePaid nedopunjivom karticom, pored prethodno navedenih uslova, Banka će odbiti autorizaciju, odnosno izvršenje platnog naloga i u sledećim slučajevima :
- ukoliko je kartica kojom se inicira platna transakcija blokirana, istekla, oštećena
  - ukoliko Klijent saglasnost daje unošenjem pogrešnog PIN-a.
- 7.4. Banka nije odgovorna za neizvršenje platnih transakcija iniciranih karticama i/ili PrePaid nedopunjivom karticom do kojih može doći usled okolnosti na koje ne može da utiče kao što su prekid u komunikacijama, nestanak električne energije, neispravnost POS terminala trgovca ili ATM-a, propusta ili nepostupanja od strane primaoca plaćanja preko koga se inicira platna transakcija odnosno pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja i slično.
- 7.5. Banka je obavezna da obavesti Klijenta o odbijanju izvršenja platnog naloga i ako je moguće o razlozima tog odbijanja. Banka obaveštava Klijenta usmenim putem i/ili nekim od utvrđenih kanala komunikacije o odbijanju izvršenja naloga, bez odlaganja, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga.
- 7.6. Kod platnih transakcija koje se realizuju kroz IPS platni sistem, u slučaju odbijanja naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, Banka obaveštava Klijenta o istom uz obezbeđivanje dostupnih informacijao razlozima odbijanja dobijenim od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja. Banka obaveštava Klijenta usmenim putem i/ili nekim od utvrđenih kanala komunikacije o odbijanju izvršenja naloga.
- 7.7. Kod platnih transakcija iniciranih karticom i/ili PrePaid nedopunjivom karticom , a imajući u vidu specifičnost ovog platnog instrumenta, Klijent će o odbijanju autorizacije transakcije, a samim tim i izvršenja platnog naloga, biti obavešten od strane trgovca na prodajnom mestu odnosno na ATM-u dobijanjem slipa o neuspešnoj transakciji.
- 7.8. Banka je dužna da obaveštenje pruži u domaćem platnom prometu istog poslovnog dana kada je i primljen nalog, a u međunarodnom platnom prometu najkasnije narednog poslovnog dana, na način utvrđen u prethodnom stavu.
- 7.9. Ukoliko Klijent, nakon primanja obaveštenja o nemogućnosti izvršavanja naloga, Banci ne dostavi ispravan nalog, odnosno dopuni nedostajuće informacije, u predviđenom roku istog dana, Banka nije odgovorna za neizvršavanje platnog naloga.
- 7.10. Ako Banka odbije izvršenje platnog naloga u skladu sa napred iznetim, smatra se da platni nalog nije ni primljen. Odbijene platne naloge Banka ne može da prenese i realizuje narednog poslovnog dana.

**8. Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa neizvršene i nepravilno izvršene transakcije ili za pravilno izvršenje platne transakcije**

- 8.1. Ako je platnu transakciju inicirao platilac, Banka odgovara platiocu, kao platiočev pružalac platnih usluga, za njeno izvršenje u skladu sa Zakonom, odnosno u skladu sa rokovima izvršenja platnih transakcija definisanim zakonom i ovim OU pružanja platnih usluga.
- 8.2. Neizvršena platna transakcija podrazumeva da Banka nije izvršila platni nalog platioca, dok nepravilno izvršena platna transakcija podrazumeva transakciju koja je izvršena u iznosu manjem ili većem od iznosa na platnom nalogu, odnosno transakciju koja nije izvršena u skladu sa rokovima koji su utvrđeni za njeno izvršenje Zakonom, ovim OU pružanja platnih usluga odnosno Termiskim planom i slično. Transakcija izvršena u skladu sa instrukcijama platioca, u iznosu koji je označen na platnom nalogu i u rokovima

- utvrđenim Zakonom, ovim OU pružanja platnih usluga, odnosno Termiskim planom smatraće se pravilno izvršenom platnom transakcijom.
- 8.3. Nema odgovornosti Banke i platioca u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile, koja je sprečila ispunjenje obaveza.
  - 8.4. Banka je dužna da Klijentu ili obezbedi povraćaj iznosa neodobrene platne transakcije i neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili da pravilno izvrši neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, ako Klijent Banku obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji (npr. na osnovu dostave potvrde od strane Banke o izvršenoj platnoj transakciji, na način utvrđen ovim OU pružanja platnih usluga), pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 30 dana od dana zaduženja.
  - 8.5. Ako je Banka Klijentu obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Zakonom i na način utvrđen ovim OU pružanja platnih usluga, pri čemu Klijent nije odmah po dobijanju tih informacija Banci dostavio zahtev u smislu prethodnog stava, Klijent gubi prava predviđena istim.
  - 8.6. Ako Banka Korisniku nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Zakonom, dužan je da ovom korisniku obezbedi povraćaj iznosa iz prethodnog stava i nakon isteka roka od 30 dana, ako je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.
- 9. Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake (JIO)**
- 9.1. Ako je platni nalog izvršen u skladu sa JIO primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci.
  - 9.2. Ako je JIO koja je dostavljena Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne JIO, Banka je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije platiocu.
  - 9.3. U slučaju iz prethodnog stava, na zahtev korisnika platnih usluga, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije, a banka primaoca plaćanja je dužna da u tom cilju saraduje sa platiočevim pružaocem platnih usluga, kao i da mu pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ukoliko ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava platiocu, platiočeva banka će na pisani zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).
  - 9.4. U slučaju nepravilno izvršene transakcije, platilac ima pravo da od svoje banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije.
  - 9.5. Banka će naplatiti naknadu za utvrđivanje toka novčanih sredstava u skladu sa Tarifama za korporativne/SME klijente.
- 10. Pojedini slučajevi nepravilnog izvršenja platne transakcije**  
Banka ima sledeća prava i obaveze:
- i. ako Banka kao platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu, ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke, dužan je da Banci takva sredstva bez odlaganja vrati; Kod platnih transakcija koje se izvršavaju u okviru IPS platnog sistema, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga ima pravo da inicira povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog instant transfera odobrenja (u daljem tekstu: povraćaj instant transfera) od primaočevog pružaoca platnih usluga u situaciji kada je nalog više puta izvršen, ako je iznos veći od iznosa utvrđenog na nalogu ili ako je transfer izvršen greškom usled tehničkih problema
  - ii. ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može, u slučaju domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima i ako propust uoči istog dana, na isti poslovni dan pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Klijenta za pravilnim izvršenjem platne transakcije;
  - iii. ako su sredstva preneti nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka kao platiočev pružalac platnih usluga može, u slučaju domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, na isti poslovni dan pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva platioca (ukoliko je greška utvrđena isti dan) za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza Banke, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) Banci.
  - iv. Povraćaj sredstava iz tačaka i) i iii) ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneti ta sredstva.
- 11. Ograničenje korišćenja platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta)**
- 11.1. Klijent i Banka mogu ugovoriti limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu, ako se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršenje tih transakcija.

- 11.2. Klijent i Banka Okvirnim ugovorom mogu utvrditi da Banka može zabraniti korišćenje platnog instrumenta iz prethodnog stava (blokada platnog instrumenta), ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog prometa, ako postoji neodobreno korišćenje platnog instrumenta ili njegovo korišćenje radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa Klijentu.
- 11.3. Banka je dužna da Klijenta obavesti o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima blokade. Ako nije u mogućnosti da Klijenta o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna da Klijentu dostavi na način utvrđen Okvirnim ugovorom.
- 11.4. Obaveštenje o nameri blokade, Banka neće dostaviti Klijentu ukoliko je dostava takvog obaveštenja propisima zabranjena ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.
- 12. Odgovornost Banke za neodobrenu platnu transakciju**  
Banka je odgovorna je za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca (**u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija**). Banka, odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, odnosno da Klijentov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena. Banka je dužna da izvrši i povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Klijentu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo, u skladu sa Tarifama za korporativne/ SME klijente, da neodobrena platna transakcija nije izvršena.
- 13. Povraćaj po osnovu plaćanja na prodajnom mestu:**  
Banka će na zahtev platioca inicirati kod trgovca, a nakon izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, povraćaj iznosa iz tog zahteva ukoliko platilac ospori zaduženje njegovog platnog računa iz jednog iz sledećeg razloga:  
i. Platilac je dobio informaciju o izvršenom nalogu a trgovac osporava prijem ove informacije usled čega nije isporučio robu i/ili uslugu  
ii. Platilac negira prijem robe i/ili uluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu
- 14. Izveštaj o naplaćenim naknadama**  
Banka korisniku platnih usluga dostavlja Izveštaj o naplaćenim naknadama isključivo na zahtev, počevši od 1.marta 2020.godine.  
Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i/ili plaćala kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.  
Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži naročito sledeće informacije:  
1) pojedinačnu naknadu po svakoj usluzi i učestalost korišćenja svake usluge tokom izveštajnog perioda - a u slučaju da je više usluga obuhvaćeno paketom usluga, informacije o naknadi koja je naplaćena za ceo paket, o tome koliko je puta naknada za paket naplaćena u izveštajnom periodu i o eventualnoj dodatnoj naknadi koja je naplaćena za uslugu koja prelazi obim obuhvaćen naknadom za paket;  
2) ukupan iznos svih naknada naplaćenih tokom izveštajnog perioda za svaku uslugu, svaki pruženi paket usluga i usluge koje prelaze obim obuhvaćen naknadom za paket;  
3) visinu kamatne stope na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje platnog računa, ako je Banka pružala ovu uslugu u izveštajnom periodu, kao i ukupan iznos naplaćene kamate na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje u ovom periodu;  
4) visinu pasivne kamatne stope, ako je Banka u izveštajnom periodu pružala uslugu povezanu s platnim računom na koju se primenjuje ova stopa, kao i ukupan iznos ostvarene kamate u tom periodu;  
5) ukupan iznos naknada naplaćenih za sve usluge povezane s platnim računom pružene tokom izveštajnog perioda.



Izveštaj o naknadama Banka dostavlja klijentu na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka (putem pošte, elektronske pošte, elektronskog ili mobilnog bankarstva). Banka je na zahtev klijenta dužna da dostavi izveštaj o naplaćenim naknadama na papiru.

## **I. INFORMACIJE ZA KORISNIKE PLATNIH TRANSAKCIJA KOD MEĐUNARODNE PLATNE TRANSAKCIJE I PLATNIH TRANSAKCIJA U VALUTI TREĆIH DRŽAVA**

1. Banka nije dužna da korisniku platnih usluga pre zaključenja ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom za izvršenje platne transakcije pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku zaključenja ovog ugovora ne raspolaže tim informacijama.
2. Banka međunarodne platne transakcije i transakcije u valuti trećih država izvrsava u skladu sa nalogom za plaćanje i ne preuzima odgovornost za tačnost informacija navedenih u nalogu, ukoliko klijent uz nalog ne dostavi i instrukciju za plaćanje.
3. Banka ne odgovara za postupanje i izvršenje pružaoca platnih usluga sa sedištem u trećim zemljama, odnosno za postupanje inobanaka kao pružalaca platnih usluga koje učestvuju u međunarodnoj platnoj transakciji.
4. Prilikom zaključenja Okvirnog ugovora, ovim OU pružanja platnih usluga koji čine sastavni deo istog, Banka klijentu obezbeđuje sledeće relevantne informacije za realizaciju naloga u platnom prometu sa inostranstvom, imajući u vidu odredbe uputstva kojim se bliže uređuje način sprovođenja regulative koja se odnosi na obavljanje platnog prometa sa inostranstvom:
  - 3.1. Vreme potrebno da sredstva plaćanja budu odobrena banci primaoca plaćanja je utvrđeno Terminskim planom koji se klijentu uručuje pri zaključenju Okvirnog ugovora
  - 3.2. Vreme u kome će banka primaoca plaćanja odobriti sredstva plaćanja tekućem računu primaoca predstavlja podatak koji Banci nije poznat i na koji ista ne može da utiče
  - 3.3. Provizije koje će klijent, kao nalogodavac, platiti Banci za realizaciju platnog naloga u platnom prometu sa inostranstvom su utvrđene Tarifom naknada koja je klijentu uručena i predstavlja sastavni deo Okvirnog ugovora koji klijent ima zaključen sa Bankom. Na primenu odgovarajućih tarifnih stavova u ovom smislu, odnosno naplatu eventualnih inotroškova prilikom realizacije naloga, utiče opcija plaćanja za koju se klijent opredeljuje pri izdavanju naloga (OUR, SHA, BEN), iznos plaćanja, hitnost procesuiranja naloga, da li se plaćanje vrši unutar ili van evro zone, odnosno da li banka primaoca plaćanja posluje u okviru UniCredit Grupe.
  - 3.4. Datum valute zaduženja se određuje shodno rokovima utvrđenim Terminskim planom, u zavisnosti od vremena prijema naloga, odnosno činjenice da li je nalog dostavljen pre ili nakon cut-off time za konkretnu transakciju
  - 3.5. U slučaju da banka primaoca plaćanja reklamira konkretno plaćanje, u smislu zahteva potvrde/ dopune podataka sa naloga, Banka će o tome obavestiti klijenta usmenim putem sa zahtevom za potvrdu ili dopunu podataka. U slučaju povraćaja sredstava od strane banke primaoca plaćanja, usled utvrđenih nepravilnosti podataka na nalogu, Banka neće biti odgovorna za sve eventualne troškove koji mogu nastati, niti štete usled nerealizacije naloga do koje je došlo zbog neispravnih podataka koje je klijent dostavio Banci na nalogu. Klijent svakako ima pravo upućivanja prigovora, shodno odredbama ovog OU pružanja platnih usluga, ukoliko smatra da postupanje Banke nije bilo u skladu sa relevantnom zakonskom regulativom, odredbama Okvirnog ugovora ili Opštih uslova poslovanja Banke.
  - 3.6. Kada se vrši obezbeđivanje pokrića u valuti naloga za plaćanje u platnom prometu sa inostranstvom iz dinarskih/ deviznih sredstava klijenta, biće primenjena važeća kursna lista Banke na dan formiranja pokrića, osim ukoliko klijent i Banki nisu dogovorili drugačije kurseve zamene valuta u konkretnoj situaciji.

## **X.OBAVEZE U VEZI SA PLATNIM INSTRUMENTOM**

### **1. Obaveze Banke u vezi sa platnim instrumentom**

- 1.1. Banka koja izdaje platni instrument dužna je da obezbedi sledeće:
  - i. da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Klijentu kome je taj instrument izdat;
  - ii. da je Klijent u svakom trenutku može na odgovarajući način obavestiti odmah nakon saznanja o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta, ili zahtevati da mu se ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta kada prestanu da postoje razlozi za blokadu, a ukoliko su ispunjeni neophodni uslovi za dalje bezbedno korišćenje konkretnog platnog instrumenta;
  - iii. da spreči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što je Klijent obavestio Banku o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta.
- 1.2. Banka je dužna da Klijentu dostavi dokaz o tome da ju je taj Klijent obavestio o gubitku, krađi, ili zloupotrebi platnog instrumenta, ako Klijent u roku od 18 meseci od dana ovog

obaveštavanja Banci podnese zahtev za dostavljanje tog dokaza. Bliže obaveze u vezi sa konkretnim platnim instrumentom su precizirane u Posebnim uslovima za pojedine proizvode/ usluge Banke, a koji se odnose na taj platni instrument.

## 2. Obaveze Korisnika platnih usluga u vezi sa platnim instrumentom

- 2.1. Korisnik platnih usluga dužan je da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta, odnosno u skladu sa ovim OU pružanja platnih usluga kao i Posebnim uslovima za pojedine proizvode/usluge Banke
- 2.2. Korisnik platnih usluga dužan je naročito da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).
- 2.3. Korisnik platnih usluga dužan je da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku.

## X. ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KLIJENTA

### 1. Poslovna tajna i zaštita podataka o ličnosti

- 1.1 Poslovnim tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podatke o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Korisnika platnih usluga.
- 1.2 Banka, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana kod nje, 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.
- 1.3 Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet Poslovne tajne.
- 1.4 Izuzetno, Banka može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke, odnosno omogućiti pristup tim podacima:
  - i. ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;
  - ii. ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad Bankom kao pružaocem platnih usluga;
  - iii. na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
  - iv. za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu sa propisima;
  - v. za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
  - vi. u vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pisanih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;
  - vii. u vezi sa postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Korisnika platnih usluga, na osnovu zahteva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
  - viii. ako je to u drugim slučajevima propisano zakonom.
- 1.5 Banka 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.

### 2. Pravo na prigovor i obaveštenje o prigovoru

- 2.1. Korisnik platnih usluga ima pravo na prigovor Banci, koji treba da bude podnet isključivo u pisanoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju platne usluge ili elektronski novac, odredaba ovih OU pružanja platnih usluga, dobrih poslovnih običaja, kao i obaveza iz ugovora o platnim uslugama, odnosno o elektronskom novcu, zaključenog sa korisnikom.
- 2.2. Korisnik platnih usluga ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Ako korisnik podnosi prigovor po isteku navedenog roka, Banka će ga obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra
- 2.3. Korisnik platnih usluga prigovor može podneti na jedan od sledećih načina:
  - i. u poslovnim prostorijama banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
  - ii. dostavom prigovora poštom na adresu:  
UniCredit Bank Srbija a.d.

Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata  
Rajićeva 27-29  
11000 Beograd

- iii. putem elektronske pošte na adresu [josbolje@unicreditgroup.rs](mailto:josbolje@unicreditgroup.rs)
- iv. Putem internet prezentacije Banke

1. Korišćenjem digitalnih kanala (na primer elektronsko bankarstvo) ako te usluge klijent koristi i istim je omogućeno podnošenje prigovora po konkretnom ugovornom odnosu Prigovor mora biti podnet od strane ovlašćenog lica i da sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosioc prigovora ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za njegovo podnošenje.
  - 2.5. Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, uz prigovor je obavezna dostava posebnog punomoćja kojim korisnik, odnosno klijent pravno lice ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor Banci u vezi sa konkretnim poslovnim odnosom sa Bankom i da preduzima radnje u postupku po prigovoru, te kojim daje ovlašćenje Banci da punomoćniku Banka učini dostupnim podatke i/ili dokumentaciju koja predstavlja bankarsku tajnu odnosno poslovnu tajnu
  - 2.6. Za pisane prigovore koji su Banci podneti u elektronskom obliku, putem mejla, na elektronsku adresu utvrđenu za dostavu prigovora, ili internet prezentacije Banke, Banka će mejlom potvrditi prijem prigovora istog radnog dana kada je prigovor primljen, dok će se za prigovore primljene van utvrđenog radnog vremena Banke smatrati da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosioc prigovora biti obavješten
  - 2.7. Banka će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim obavještenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obavještenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.
  - 2.8. Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
  - 2.9. Ukoliko je podnosioc prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku koji je prethodno naznačen, podnosioc prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, na internet prezentaciji Narodne banke Srbije, korišćenjem forme za podnošenje pritužbi, ili u pisanoj formi poštom, na adresu Narodne banke Srbije, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa podnosiocem prigovora. Podnosioc prigovora može podneti navedenu pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka za odgovor na prigovor.
  - 2.10. Sporni odnos može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Nakon što se pokrene ovaj postupak, ne može se podnositi pritužba NBS, s tim što rok za njeno podnošenje ne teče dok traje postupak posredovanja.
  - 2.11. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog, koji korisnik dostavlja Narodnoj banci Srbije, obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 dana, niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga
  - 2.12. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.
  - 2.13. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.
  - 2.14. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.
  - 2.15. Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustajanjem.
  - 2.16. Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pisanoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ukoliko sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpiše strana i posrednika, koje su overili sud ili javni beležnik.

## XII. JEDINSTVENI REGISTAR RAČUNA

NBS u elektronskom obliku vodi jedinstveni registar tekućih i drugih računa pravnih i fizičkih lica (u daljem tekstu: **Jedinstveni registar računa**). Banka koja u skladu sa zakonom, vodi tekuće i druge račune pravnih i fizičkih lica dužna je da NBS redovno dostavlja podatke o tim računima i odgovara za tačnost tih podataka.

## XIII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

1. Ovi OU pružanja platnih usluga sačinjeni su u skladu sa Zakonom i propisima Republike Srbije i dostupni su na internet prezentaciji Banke [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs) kao i u svim

- ekspoziturama Banke.
2. Na međusobne odnose Banke i Klijenta primenjuje se pravo Republike Srbije. Za rešavanje mogućih sporova koji bi proistekli iz međusobnog ugovornog odnosa Klijenta i Banke i ovih OU pružanja platnih usluga, nadležan je sud u skladu sa Zakonom.
  3. O izmenama ovih OU pružanja platnih usluga Banka obaveštava Klijente putem utvrđenih kanala komunikacije, 15 (petnaest) dana pre početka njihove primene. Smatra se da je Klijent saglasan sa izmenama i dopunama ovih OU pružanja platnih usluga ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavesti Banku da ih ne prihvata. Prijemom obaveštenja o neprihvatanju izmena i dopuna ovih OU pružanja platnih usluga, smatraće se da je predmetni ugovor otkazan od strane Klijenta.
  4. Ovi OU pružanja platnih usluga su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju nesaglasnosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će se smatrati merodavnom.
  5. Odredbe OU pružanja platnih usluga stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 28. novembra 2022. godine.

**Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd**